



ETIKA ISLAM DALAM PELAKSANAAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS BANJARAN KOTA

Gagan Hidayat

UIN Sunan Gunung Djati
gaganhidayat94@gmail.com

Asri Nurani

UIN Sunan Gunung Djati
missasri27@gmail.com

Mia Jumiati

UIN Sunan Gunung Djati
miajumiati2025@gmail.com

Evi Sopiiah

UIN Sunan Gunung Djati
evisopiiah@uinsgd.ac.id

Abstrak

Pelayanan kesehatan publik pada tingkat puskesmas memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sehingga menuntut penerapan tata kelola yang baik melalui prinsip *Good Corporate Governance* (GCG). Urgensi GCG dalam pelayanan publik, khususnya puskesmas, berkaitan dengan kebutuhan akan transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan, seperti keterlambatan layanan, kurangnya keterbukaan informasi, serta sikap petugas yang belum sepenuhnya mencerminkan pelayanan prima. Oleh karena itu, etika Islam menjadi penting sebagai landasan moral dalam tata kelola pelayanan kesehatan publik, karena menekankan nilai-nilai amanah, kejujuran, keadilan, keterbukaan, dan tanggung jawab yang relevan dengan prinsip-prinsip GCG. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis penerapan etika Islam dalam pelaksanaan *Good Corporate Governance* (GCG) pada Puskesmas Banjaran Kota; (2) menganalisis persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Puskesmas Banjaran Kota; serta (3) menganalisis hubungan antara etika Islam dan penerapan GCG

Kata Kunci:

Etika Islam,
Good Corporate
Governance,
Kepuasan
Masyarakat,
Puskesmas
Banjaran Kota



dalam meningkatkan kualitas layanan Puskesmas Banjaran Kota. Metode penelitian menggunakan pendekatan *mixed methods*, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai-nilai etika Islam telah tercermin dalam pelaksanaan birokrasi pelayanan di Puskesmas Banjaran Kota dan selaras dengan prinsip-prinsip GCG, khususnya transparansi, akuntabilitas, keadilan (*fairness*), independensi, dan tanggung jawab. Persepsi masyarakat terhadap layanan puskesmas menunjukkan kecenderungan positif, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Lebih lanjut, temuan penelitian mengindikasikan bahwa integrasi etika Islam dan GCG berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kepercayaan publik, serta mendorong peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan publik.

Abstracts

*Public healthcare services at the puskesmas (community health center) level play a strategic role in improving community welfare, thereby requiring the implementation of good governance through the principles of Good Corporate Governance (GCG). The urgency of GCG in public services, particularly in puskesmas, is closely related to the need for transparency, accountability, fairness, and responsibility in the delivery of healthcare services. Nevertheless, in practice, various public complaints regarding service quality are still found, such as delays in service delivery, lack of information transparency, and the attitudes of service personnel that do not fully reflect excellent service standards. Therefore, Islamic ethics become important as a moral foundation in the governance of public healthcare services, as they emphasize values such as trustworthiness (*amanah*), honesty, justice, openness, and responsibility, which are highly relevant to the principles of GCG. This study aims to: (1) analyze the implementation of Islamic*

Keywords:

Islamic ethics, Good Corporate Governance, Community Satisfaction, Puskesmas Banjaran Kota



ethics in the application of Good Corporate Governance (GCG) at Puskesmas Banjaran Kota; (2) analyze public perceptions and levels of community satisfaction with the services of Puskesmas Banjaran Kota; and (3) analyze the relationship between Islamic ethics and the implementation of GCG in improving the quality of services at Puskesmas Banjaran Kota. The research employs a mixed-methods approach, combining qualitative and quantitative methods. The results indicate that Islamic ethical values have been reflected in the implementation of service bureaucracy at Puskesmas Banjaran Kota and are aligned with GCG principles, particularly transparency, accountability, fairness, independence, and responsibility. Public perceptions of puskesmas services show a generally positive tendency, although several aspects still require improvement. Furthermore, the findings suggest that the integration of Islamic ethics and GCG contributes significantly to improving service quality, strengthening public trust, and enhancing community satisfaction with public healthcare services.

Kesehatan merupakan salah satu nikmat terbesar dari Allah ﷻ yang bersifat komprehensif, mencakup dimensi mental, fisik, dan spiritual yang saling berkaitan erat dalam mendukung kesejahteraan manusia. Dalam diskursus manajemen publik kontemporer, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memegang peranan vital sebagai garda terdepan dalam sistem kesehatan nasional yang mengemban tugas untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya.

Pelayanan kesehatan merupakan bagian esensial dari pelayanan publik di Indonesia yang bertujuan untuk memenuhi hak dasar setiap warga negara atas akses layanan kesehatan yang bermutu, mudah dijangkau, dan merata. Pelayanan kesehatan di tingkat pertama seperti Puskesmas memiliki peran strategis dalam upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif bagi



masyarakat luas, serta menjadi ujung tombak kesejahteraan masyarakat terutama di daerah terpencil dan kurang terlayani (Putranto et al., 2025).

Namun, penyelenggaraan layanan kesehatan publik sering kali dihadapkan pada tantangan etika dan tata kelola yang kompleks. Tantangan tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Beberapa masalah empiris yang dihadapi termasuk keterbatasan infrastruktur dan fasilitas, distribusi tenaga kesehatan yang tidak merata, serta kendala akses di wilayah terpencil yang berdampak pada rendahnya indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan dasar (Sabil & Priyanto, 2026). Selain itu, tantangan manajerial seperti kurang optimalnya tata kelola pelayanan, proses manajemen yang belum efisien, dan sistem layanan digital yang belum sepenuhnya siap juga ikut mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas (Noura et al., 2024).

Di tengah dinamika tersebut, Good Corporate Governance (GCG) muncul sebagai pendekatan penting dalam memperkuat tata kelola organisasi layanan kesehatan modern. Prinsip-prinsip GCG seperti transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan keadilan dapat menjadi dasar dalam meningkatkan efektivitas manajemen pelayanan publik, termasuk di lembaga kesehatan dasar seperti puskesmas, sehingga tercipta layanan yang lebih berkualitas, dapat dipertanggungjawabkan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat (Wijayanti & Setyorini, 2023). Implementasi prinsip-prinsip GCG di sektor kesehatan telah terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pasien melalui tata kelola yang baik dalam pengambilan keputusan, pengawasan, serta hubungan yang kuat antara pengelola layanan dengan pemangku kepentingan dan masyarakat (7307-25561-1-PB (1), n.d.).

Walaupun konsep GCG secara umum berkembang dalam dunia korporasi, namun penerapannya dalam konteks organisasi publik seperti puskesmas memerlukan fondasi etika yang kuat. Di sinilah etika Islam dinilai mempunyai relevansi penting karena menawarkan nilai-nilai moral yang universal seperti amanah (kepercayaan), keadilan, keterbukaan (*shafaafiyah*), dan tanggung jawab (*mas'uliyah*) sebagai fondasi etis dalam setiap aspek tata kelola organisasi (Megawaty et al., 2022). Nilai-nilai ini tidak hanya menjadi pedoman normatif, tetapi dapat memperkuat akuntabilitas dan integritas internal organisasi sehingga penyimpangan etika dapat ditekan dan tata kelola layanan menjadi lebih terpercaya.

Relevansi etika Islam tidak hanya penting dalam konteks organisasi bisnis tetapi juga dalam layanan publik termasuk layanan kesehatan. Integrasi nilai-



nilai etika Islam dalam manajemen pelayanan kesehatan berpotensi meningkatkan kualitas hubungan antara penyedia layanan dan masyarakat pengguna, memperkuat komitmen pelayanan yang adil dan profesional, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem kesehatan nasional (Andi Wawan Mulyawan & Koesmawan, 2023).

Lebih jauh, dalam kerangka pelayanan publik yang memegang prinsip GCG, integrasi nilai-nilai etika Islam dalam manajemen pelayanan kesehatan bukan sekadar pelengkap, tetapi merupakan bagian penting dalam upaya menciptakan layanan publik yang humanis, berkeadilan, dan profesional. Pemahaman dan internalisasi nilai-nilai seperti amanah, keadilan, keterbukaan serta tanggung jawab akan mendorong pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar administrasi tetapi juga menempatkan kepuasan masyarakat sebagai prioritas utama dalam tata kelola layanan Kesehatan (Andi Wawan Mulyawan & Koesmawan, 2023).

Tabel 1
Penelitian Terdahulu *Good Corporate Governance*

No	Penulis & Tahun	Objek & Metode Penelitian	Fokus Penelitian	Temuan Utama	Keterbatasan / Research Gap
1	Aprilia (2023)	Puskesmas Cinunuk; kualitatif deskriptif	Implementasi prinsip Good Governance dalam pelayanan BPJS Kesehatan	Transparansi dan akuntabilitas berpengaruh positif terhadap persepsi layanan publik	Belum mengintegrasikan dimensi etika Islam sebagai fondasi moral GCG
2	Wati, Syakurah, & Idris (2023)	Puskesmas; literature review	Quality governance dan peningkatan mutu layanan kesehatan	Tata kelola yang baik meningkatkan efektivitas pelayanan puskesmas	Pendekatan normatif, belum menguji hubungan GCG dengan kepuasan masyarakat
3	Fajarudin (2024)	Studi konseptual; analisis normatif	GCG dalam perspektif etika Islam	Nilai amanah, keadilan, dan tanggung jawab sejalan dengan prinsip GCG	Tidak diaplikasikan secara empiris pada lembaga kesehatan publik
4	Susanti &	Rumah sakit berbasis	Integrasi nilai Islam dalam	Etika Islam meningkatkan	Fokus pada rumah sakit,



No	Penulis & Tahun	Objek & Metode Penelitian	Fokus Penelitian	Temuan Utama	Keterbatasan / Research Gap
	Latifah (2025)	Islam; kuantitatif	manajemen pelayanan kesehatan	kepercayaan dan kepuasan pasien	bukan puskesmas sebagai layanan kesehatan tingkat pertama
5	Tri Nugraha et al. (2024)	Layanan publik sektor kesehatan; survei kepuasan	Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat	Pelayanan yang adil dan transparan meningkatkan kepercayaan publik	Tidak mengaitkan kepuasan masyarakat dengan GCG dan etika Islam secara simultan

Berdasarkan tabel kajian penelitian terdahulu di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar penelitian masih memisahkan kajian antara *Good Corporate Governance* (GCG), etika Islam, dan kepuasan masyarakat. Penelitian tentang GCG di puskesmas umumnya berfokus pada aspek administratif dan struktural, sementara kajian etika Islam lebih banyak bersifat normatif atau diterapkan pada institusi kesehatan non-publik seperti rumah sakit berbasis Islam. Oleh karena itu, masih terdapat celah penelitian (*research gap*) berupa kurangnya kajian empiris yang mengintegrasikan etika Islam dan GCG secara simultan dalam konteks pelayanan puskesmas serta dikaitkan langsung dengan kepuasan masyarakat.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada pendekatan integratif spesifik yang menghubungkan antara etika Islam sebagai fondasi moral internal dengan *Good Corporate Governance* (GCG) sebagai kerangka kerja tata kelola pada institusi Puskesmas tingkat kecamatan yang bukan merupakan lembaga kesehatan bersertifikat syariah secara formal.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung memisahkan kajian GCG dan etika Islam atau hanya menitikberatkan pada aspek administratif pelayanan, penelitian ini mengonstruksikan hubungan konseptual dan empiris antara nilai-nilai etika Islam dan efektivitas penerapan GCG dalam meningkatkan kualitas layanan puskesmas. Selain itu, studi ini mengambil objek empiris Puskesmas Banjaran Kota, yang hingga kini belum banyak dikaji dalam literatur akademik.

Penelitian ini mengisi celah (*gap*) literature dengan:



1. Konteks lokasi: meneliti penerapan etika Islam di Puskesmas Banjaran Kota yang memiliki tantangan demografis masyarakat agraris dengan keterbatasan sumber daya (5 dokter).
2. Model integrasi: menghubungkan secara mekanik dimensi etika Islam sebagai ruh dari prinsip GCG dalam birokrasi kesehatan publik pemerintah.

Urgensi penelitian ini didasarkan pada masih ditemukannya keluhan masyarakat terkait kualitas layanan puskesmas, seperti transparansi pelayanan, sikap petugas, dan keadilan dalam pelayanan kesehatan, yang menunjukkan bahwa penerapan GCG secara prosedural belum sepenuhnya efektif tanpa dukungan etika internal organisasi.

Kontribusi penelitian ini diharapkan dapat:

1. Memberikan kontribusi teoritis berupa penguatan model tata kelola pelayanan kesehatan berbasis integrasi GCG dan etika Islam.
2. Memberikan kontribusi praktis bagi pengelola puskesmas dalam merancang kebijakan dan budaya organisasi yang berorientasi pada nilai moral, profesionalisme, dan kepuasan masyarakat.
3. Menjadi referensi kebijakan publik bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas tata kelola layanan kesehatan tingkat pertama.

Berdasarkan latar belakang permasalahan, kajian penelitian terdahulu, serta urgensi penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai peran etika Islam dalam penguatan tata kelola pelayanan kesehatan publik. Secara khusus, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis bagaimana nilai-nilai etika Islam diimplementasikan dalam pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) pada Puskesmas Banjaran Kota, sebagai lembaga pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki tantangan demografis masyarakat agraris dengan keterbatasan sumber daya manusia (hanya 5 dokter).

Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas Banjaran Kota, dengan menitikberatkan pada aspek keadilan, transparansi, profesionalisme, serta tanggung jawab pelayanan. Persepsi dan kepuasan masyarakat diposisikan sebagai indikator penting dalam menilai keberhasilan penerapan tata kelola yang baik dalam pelayanan kesehatan publik.

Lebih lanjut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara penerapan etika Islam dan *Good Corporate Governance* (GCG) dalam meningkatkan kualitas layanan Puskesmas Banjaran Kota. Melalui analisis ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran empiris mengenai sejauh mana integrasi



nilai-nilai etika Islam mampu memperkuat implementasi GCG dan secara nyata berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan serta kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan publik.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran (*mixed methods*) yang menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai integrasi etika Islam dalam praktik *Good Corporate Governance* (GCG) serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali dan menganalisis konsep, nilai, serta kerangka normatif etika Islam dan GCG, sedangkan pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur secara empiris hubungan dan pengaruh variabel-variabel penelitian terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari laporan e-SKM Puskesmas Banjaran Kota Tahun 2025 guna mengukur persepsi masyarakat terhadap penerapan prinsip etika Islam dan GCG. Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai sumber tertulis, seperti buku, jurnal ilmiah, literatur etika Islam, serta dokumen resmi terkait *Good Corporate Governance* (GCG).

Teknik analisis data dilakukan secara terintegrasi sesuai dengan pendekatan yang digunakan. Data kualitatif dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan data yang relevan dengan etika Islam, GCG, dan kepuasan masyarakat. Penyajian data dilakukan dengan menyusun temuan secara sistematis untuk menggambarkan hubungan antar-konsep. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai integrasi etika Islam dalam praktik GCG.

Sementara itu, data kuantitatif dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan/atau inferensial untuk menguji hubungan dan pengaruh penerapan etika Islam dan GCG terhadap kepuasan masyarakat. Hasil analisis kualitatif dan kuantitatif kemudian diintegrasikan untuk menghasilkan kesimpulan yang komprehensif dan saling melengkapi.



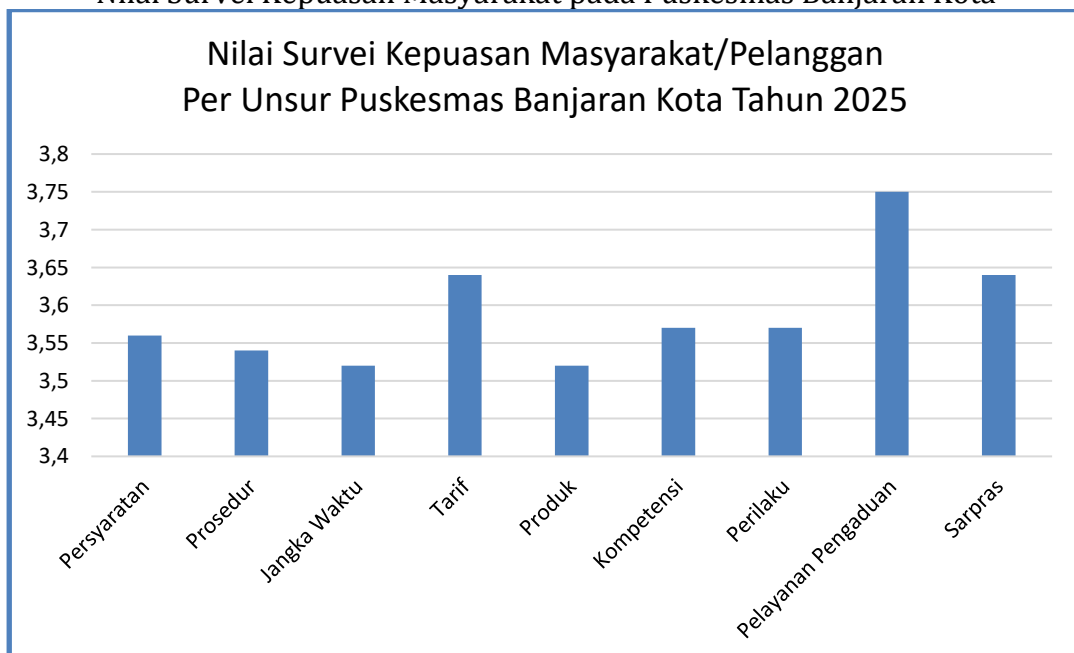
Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Banjaran Kota. Adapun data yang didapat adalah laporan e-SKM kepuasan masyarakat/pelanggan yang melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Banjaran Kota dari bulan Januari sampai bulan Oktober Tahun 2025.

Data yang didapat adalah sebagai berikut:

Grafik 1

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Banjaran Kota



Kepuasan masyarakat merupakan cerminan dari keberhasilan implementasi tata kelola dan etika kerja di Puskesmas. Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa Puskesmas Banjaran Kota secara umum telah menunjukkan kinerja yang positif. Nilai survei kepuasan masyarakat pada pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Banjaran Kota menunjukkan nilai yang secara rata rata berpredikat sangat baik, yaitu pada nilai 3,59 atau pada predikat A. Nilai tertinggi terdapat pada pelayanan penanganan pengaduan dengan nilai 3,75 dan nilai terendah nampak pada jangka waktu pelayanan dan produk dengan pada nilai 3,52. Kinerja tenaga kesehatan, terutama perawat dan bidan, sering kali mendapatkan apresiasi karena keramahan dan kesopanan yang merupakan refleksi dari sifat Santun dalam moto BERSIAP.



Penerapan Etika Islam dalam Pelaksanaan *Good Corporate Governance* (GCG) pada Puskesmas Banjaran Kota

Puskesmas Banjaran Kota merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang melayani wilayah Kecamatan Banjaran, Kabupaten Bandung. Sebagai institusi yang mengutamakan upaya promotif dan preventif, Puskesmas ini memiliki peran strategis dalam rangkaian pembangunan kesehatan di tingkat akar rumput. Karakteristik wilayah dan demografi penduduk di Banjaran memberikan tantangan unik bagi implementasi tata kelola yang efektif. Wilayah kerja Puskesmas Banjaran Kota mencakup lima desa dengan luas total mencapai 1.912,41 hektar. Mayoritas penduduk bekerja sebagai petani, buruh tani, dan wiraswasta, yang menunjukkan ketergantungan yang tinggi pada akses kesehatan publik yang terjangkau dan berkualitas. Dari sisi demografi, jumlah penduduk yang dilayani mencapai puluhan ribu jiwa, yang menuntut efisiensi tinggi dalam manajemen sumber daya manusia dan fasilitas.

Tabel 2

Profil Puskesmas Banjaran Kota

Visi	Terwujudnya Kabupaten Bandung Yang Lebih Bedas, Maju dan Berkelanjutan menuju Indonesia Emas
Filosofi Layanan	Bersiap (Berorientasi, Layanan, Santun, Akuntabel, Profesional)
Jumlah Personil	40 orang
Komposisi Dokter	3 Dokter Umum, 2 Dokter Gigi
Desa Binaan	Desa Banjaran, Tarajusari, Banjaran Wetan, Ciapus dan Mekarjaya

Puskesmas ini didukung oleh tenaga kesehatan yang cukup beragam, namun jumlah dokter yang terbatas (5 orang) untuk melayani populasi yang besar menjadi salah satu hambatan dalam mencapai standar pelayanan minimal (SPM) secara ideal. Hal ini menciptakan tekanan pada aspek responsivitas dan kecepatan layanan, yang sering kali menjadi poin kritis dalam penilaian kepuasan masyarakat. Dalam konteks inilah, etika Islam berperan sebagai motivator bagi staf untuk tetap memberikan pelayanan terbaik meskipun di bawah tekanan beban kerja yang tinggi.



1. Konsep Etika Islam dalam Organisasi

Dalam literatur, etika Islam menekankan amanah, keadilan, dan kejujuran sebagai fondasi perilaku organisasi. Amanah sebagai kewajiban moral untuk menjalankan tugas sesuai ketentuan sangat relevan dengan peran manajerial (STAI An Nawawi Purworejo & Rahman, 2020). Prinsip keadilan (*'adl*) memastikan organisasi tidak melakukan diskriminasi dan tetap menjaga hak-hak pemangku kepentingan. Sementara itu, keterbukaan (*tabyīn*) dan kebenaran (*ṣidq*) mendorong penyampaian informasi secara jujur (Nurul Wahida Aprilya et al., 2024).

Amanah dalam konteks organisasi berarti menjalankan tugas sesuai aturan dan tidak menyalahgunakannya untuk kepentingan pribadi. Konsep ini menekankan bahwa individu yang diberi tanggung jawab harus menjaga kepercayaan publik dengan integritas tinggi. Amanah berfungsi sebagai kompas moral bagi para pemimpin sehingga keputusan manajerial tidak hanya mengikuti aturan tetapi juga prinsip moral yang lebih tinggi. Di sisi lain, literatur tata kelola menyatakan bahwa amanah berkaitan erat dengan akuntabilitas, karena manajer tidak hanya bertanggung jawab kepada stakeholder, tetapi juga kepada Tuhan yang menjadi sumber nilai moral (Kahfi, 2024).

Keadilan merupakan prinsip sentral dalam etika Islam yang menuntut organisasi memperlakukan seluruh pemangku kepentingan secara setara. Nilai *'adl* mencegah praktik diskriminasi dalam organisasi, baik dalam pengambilan keputusan, pelayanan publik, maupun mekanisme kontrol internal (Kahfi, 2024). Selain itu, keadilan organisasi yang berbasis nilai Islam memiliki dampak langsung terhadap meningkatnya kepercayaan dan legitimasi sosial, terutama dalam lembaga publik. Dengan demikian, nilai *'adl* menjadi pilar etis yang mendukung prinsip *fairness* dalam *Good Corporate Governance* (Hakim & Susilo, 2020).

Nilai kejujuran menuntut organisasi untuk menyampaikan informasi apa adanya, tanpa manipulasi. *Ṣidq* berperan penting dalam membangun budaya integritas. Nilai kejujuran dalam laporan, komunikasi, dan pelayanan mencegah terjadinya penipuan, manipulasi informasi, serta konflik kepentingan dalam organisasi. Prinsip *tabyīn* atau keterbukaan juga memperkuat dimensi transparansi yang menjadi salah satu pilar utama GCG (Hakim & Susilo, 2020). Transparansi dalam perspektif Islam tidak hanya bersifat administratif tetapi juga moral, karena keterbukaan dianggap sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap publik dan Tuhan.



Dalam literatur tata kelola Islam, *shūrā* dipandang sebagai metode pengambilan keputusan yang etis dan egaliter. *Shūrā* mendorong partisipasi, dialog, dan pertimbangan berbagai sudut pandang sehingga keputusan tidak bersifat otoriter (Ibrahim & Adamu, n.d.). Menurut Karim (2020), *shūrā* merupakan bentuk demokratisasi dalam struktur organisasi yang menekankan kolaborasi dan penghargaan terhadap hak setiap anggota. Organisasi yang menerapkan *shūrā* memiliki tingkat kohesi internal yang lebih tinggi karena setiap anggota merasa dilibatkan secara moral dan struktural dalam pengambilan keputusan (Islam, 2016).

Etika Islam tidak hanya mengatur hubungan antarindividu tetapi juga hubungan manusia dengan Tuhan, sehingga nilai moral dan spiritual menjadi pengendali perilaku dalam organisasi. Penggabungan dimensi spiritual ini menguatkan kontrol internal karena individu merasa diawasi oleh norma-norma ketuhanan, bukan sekadar aturan formal (Saputri & Widigdo, 2022). Teori ini sejalan dengan gagasan enterprise syariah yang menjelaskan bahwa moralitas nubuwwah (kenabian) seperti *shiddiq*, amanah, *fathonah*, dan *tabligh* dapat menjadi landasan pengembangan organisasi modern yang beretika (Kahfi, 2024). Integrasi dimensi moral dan spiritual diyakini mampu memperkuat budaya organisasi yang jujur, humanis, dan bertanggung jawab.

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa nilai etika Islam kompatibel dengan prinsip-prinsip modern *Good Corporate Governance*. Nilai amanah, *siddiq*, keadilan, dan tanggung jawab sosial memperkuat pilar GCG seperti transparansi, *fairness*, *responsibility*, dan *accountability*. Pendekatan ini menempatkan tata kelola tidak hanya sebagai rangkaian prosedur, tetapi sebagai sistem yang berbasis moralitas dan nilai etika (Nofianti & Irfan, n.d.). Penerapan GCG berbasis etika Islam mampu meningkatkan legitimasi moral organisasi dan membangun kepercayaan masyarakat.

2. Implikasi Etika Islam dalam Pelaksanaan Good Corporate Governance (GCG)

Penerapan etika Islam dalam tata kelola organisasi memberikan berbagai implikasi positif, baik pada aspek kinerja, pengawasan, budaya organisasi, maupun tingkat kepercayaan masyarakat. Nilai-nilai seperti amanah, keadilan, kejujuran, keterbukaan, dan tanggung jawab sosial tidak hanya menjadi prinsip moral, tetapi juga berfungsi sebagai pedoman operasional dalam struktur GCG modern.



a. Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas

Organisasi yang mengintegrasikan etika Islam cenderung lebih transparan dalam penyampaian informasi dan lebih akuntabel dalam menjalankan tugas kelembagaan. Prinsip *sidq* (kejujuran) dan *tabyin* (keterbukaan) menuntut organisasi untuk menyampaikan laporan keuangan, laporan kinerja, maupun kebijakan secara jujur tanpa manipulasi. Penelitian Pratiwi (2020) menunjukkan bahwa bank-bank syariah yang menggunakan prinsip syariah memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi terhadap indikator transparansi dalam GCG karena adanya unsur pertanggungjawaban spiritual yang memperkuat akuntabilitas (Pratiwi et al., 2020). Temuan ini sejalan dengan studi Mukhibad (2020) yang menyatakan bahwa nilai kejujuran dalam Islam berfungsi sebagai mekanisme disiplin internal yang mampu mencegah penyimpangan informasi (Mukhibad, 2017).

b. Penguatan Mekanisme Pengawasan Internal

Etika Islam memainkan peran penting dalam menciptakan *self control* yang kuat. Nilai amanah menyebabkan pegawai merasa diawasi bukan hanya oleh pimpinan, tetapi juga oleh norma ilahiah. Menurut Mukhibad, pengawasan internal berbasis etika Islam terbukti mampu menekan potensi fraud karena karyawan menginternalisasi prinsip moral dalam bekerja. Hal ini berbeda dari pengawasan berbasis regulasi semata yang hanya menekankan kepatuhan teknis (Mukhibad, 2017). Widana juga menemukan bahwa pegawai di lembaga syariah memiliki tingkat kepatuhan etis yang lebih tinggi dibanding lembaga konvensional karena adanya orientasi moral dan spiritual dalam etika kerja mereka (Widana, 2021).

c. Pembentukan Budaya Organisasi yang Berintegritas

Etika Islam membentuk lingkungan kerja yang menjunjung tinggi integritas, profesionalisme, dan tanggung jawab kolektif. Nilai 'adl (keadilan) memastikan bahwa interaksi antarpegawai dilakukan secara adil, tidak diskriminatif, dan menghormati hak individu. Menurut Wahyudi (2021), organisasi yang menerapkan prinsip keadilan Islam memiliki budaya kerja yang lebih stabil dan minim konflik internal karena norma etik berfungsi sebagai pedoman perilaku bersama. Selain itu, penelitian Halim (2022) menjelaskan bahwa budaya kerja berbasis nilai Islam cenderung menghasilkan pegawai yang disiplin, amanah, dan memiliki kesadaran etis tinggi sehingga meningkatkan kualitas pelayanan publik.



d. Peningkatan Kepatuhan terhadap Prinsip-Prinsip GCG

Etika Islam tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip GCG modern bahkan memperkuatnya. Kusmilawaty mengatakan bahwa nilai amanah dan tanggung jawab sosial dalam Islam memperkuat prinsip responsibility dalam GCG, sedangkan *ṣidq* dan *tabyīn* memperkuat pilar transparency. Selain itu, nilai 'adl sangat sejalan dengan prinsip fairness dalam tata kelola. Organisasi yang mengadopsi nilai Islam mampu menjalankan praktik GCG tidak hanya sebagai kewajiban administratif, tetapi sebagai panggilan moral. Hal ini menyebabkan tingkat kepatuhan yang lebih konsisten dibanding organisasi yang hanya mengandalkan instrumen regulasi (Kusmilawaty et al., 2024).

e. Peningkatan Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat

Implementasi etika Islam berkontribusi pada meningkatnya tingkat kepercayaan masyarakat karena publik melihat adanya kesesuaian antara ucapan, kebijakan, dan tindakan organisasi. Lelyana mengatakan bahwa organisasi publik berbasis etika Islam memiliki legitimasi sosial lebih tinggi karena dinilai memiliki orientasi kemaslahatan (*maslahah*) (Lelyana, 2023). Dalam konteks lembaga keuangan, nasabah cenderung lebih percaya kepada bank syariah yang menerapkan etika Islam karena adanya jaminan kejujuran, penyampaian informasi yang jelas, dan perlakuan yang adil. Hal ini berdampak langsung pada meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap layanan organisasi (Wijaya et al., 2023).

f. Pencegahan Fraud, Korupsi, dan Konflik Kepentingan

Nilai moral seperti amanah, *ṣidq*, dan tanggung jawab sosial berfungsi sebagai benteng etis yang mampu mencegah perilaku menyimpang. Penelitian Hamid (2022) menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki budaya etis Islam mengalami penurunan signifikan dalam kasus fraud dan penyalahgunaan wewenang. Hal ini karena karyawan memiliki standar moral internal yang lebih kuat dibanding karyawan di organisasi non-syariah. Penelitian lainnya oleh Fauzi (2021) menyatakan bahwa nilai-nilai kenabian (*shiddiq*, amanah, *tabligh*, *fathonah*) dapat menjadi sistem kontrol yang efektif dalam mencegah konflik kepentingan dan meningkatkan kehati-hatian dalam pengambilan keputusan (Amelia et al., 2025).

Etika Islam memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas GCG. Nilai-nilai moral yang diajarkan Islam berfungsi sebagai penguat pilar-pilar tata kelola modern, menciptakan budaya integritas, serta meningkatkan pengawasan internal. Implikasi akhirnya adalah



meningkatnya kepercayaan publik dan kepuasan masyarakat terhadap organisasi.

Persepsi dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Puskesmas Banjaran Kota

Secara keseluruhan, hasil kepuasan masyarakat pada pasien di Puskesmas Banjaran Kota telah menunjukkan hasil yang sangat baik, yaitu dengan rata-rata predikat A. Hal ini menunjukkan bahwa, secara umum masyarakat mendapatkan pelayanan yang memuaskan pada birokrasi kesehatan di Puskesmas Banjaran Kota. Hal itu menunjukkan nilai etika Islam dan prinsip-prinsip *good corporate governance* yang telah dijalankan di Puskesmas Banjaran Kota.

Penelitian menunjukkan bahwa nilai etika Islam kompatibel dengan prinsip-prinsip modern *Good Corporate Governance*. Nilai amanah, *siddiq*, keadilan, dan tanggung jawab sosial memperkuat pilar GCG seperti transparansi, *fairness*, *responsibility*, dan *accountability*. Maka sama halnya di dalam penelitian ini, yang secara umum nilai etika Islam telah ditunjukkan dari hasil kepuasan masyarakat di Puskesmas Banjaran Kota.

1. Akuntabilitas dan Responsibilitas sebagai Bentuk Amanah

Akuntabilitas merujuk pada kejelasan fungsi, struktur, sistem, dan pertanggungjawaban organ organisasi. Hal ini selaras dengan konsep Amanah, di mana setiap individu di Puskesmas bertanggung jawab penuh atas tugas yang diberikan kepadanya. Praktik akuntabilitas di Puskesmas Banjaran Kota terlihat dalam evaluasi kinerja pegawai secara berkala dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP) medis. Responsibilitas berkaitan dengan kepatuhan organisasi terhadap peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip etika. Sebagai pemegang amanah dari masyarakat, staf Puskesmas diwajibkan untuk menjalankan tugasnya dengan itikad baik dan penuh tanggung jawab moral. Kegagalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai standar tidak hanya dianggap sebagai kelalaian administratif, tetapi juga sebagai pelanggaran amanah yang memiliki konsekuensi di akhirat.

Nilai amanah yang ada pada pelaksanaan birokrasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Banjaran Kota adalah dengan telah dapat dipercayanya institusi tersebut yang melayani masyarakat di Desa Banjaran, Tarajusari, Banjaran Wetan, Ciapus dan Mekarjaya. Nilai Amanah ini tercermin pada hasil kompetensi dan perilaku pegawai dalam melayani masyarakat. Pada Aspek



kompetensi dan perilaku pegawai mendapatkan nilai 3,57. Hal ini menunjukkan secara umum etika yang diterapkan sudah sangat baik.

2. Transparansi melalui *Shiddiq* dan *Tabligh*

Prinsip transparansi mewajibkan adanya keterbukaan informasi yang material dan relevan serta kemudahan akses bagi pengambil keputusan dan masyarakat. Dalam perspektif Islam, transparansi berakar pada sifat *Shiddiq* (kejujuran) dan *Tabligh* (penyampaian informasi secara terbuka). Kejujuran dalam menyampaikan kondisi kesehatan pasien, transparansi dalam biaya (terutama bagi pasien umum), serta keterbukaan informasi mengenai alur pelayanan BPJS merupakan manifestasi dari nilai ini.

Di Puskesmas Banjaran Kota, transparansi juga mencakup pengelolaan anggaran seperti dana Bantuan Operasional Kesehatan (BOK). Akurasi pelaporan keuangan dan keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan manajemen sangat bergantung pada sistem yang menjamin kejujuran staf. Implementasi sifat *Tabligh* memastikan bahwa tidak ada informasi penting yang disembunyikan dari masyarakat, yang pada gilirannya menumbuhkan kepercayaan publik terhadap kredibilitas institusi.

Nilai *shiddiq* yang ada pada pelaksanaan birokrasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Banjaran Kota tercermin pada aspek persyaratan, prosedur dan produk yang dilayani. Pada aspek persyaratan mendapatkan nilai kepuasan 3,56, aspek prosedur 3,54 dan produk 3,52. Hal ini menunjukkan bahwa secara etika Islam ketiga aspek tersebut sudah sesuai dengan nilai kejujuran, apalagi ketika ketiga aspek tersebut telah di publikasikan kepada masyarakat. Hal ini diperoleh dari informasi media sosial seperti Instagram, maupun disosialisasikan langsung oleh petugas secara terjadwal terhadap aspek persyaratan, prosedur dan produk layanan yang ada.

3. Independensi dan Kewajaran melalui *Fathanah* dan 'Adalah

Keadilan (*fairness*) atau 'Adalah dalam etika Islam menuntut perlakuan yang setara bagi semua pemangku kepentingan tanpa diskriminasi. Puskesmas Banjaran Kota dituntut untuk memberikan pelayanan yang sama baiknya bagi pasien BPJS maupun pasien umum, tanpa memandang status sosial atau ekonomi. Keadilan ini merupakan inti dari perlindungan hak asasi manusia dalam kesehatan.

Sifat *Fathanah* (kecerdasan dan kebijaksanaan) mendukung prinsip independensi dan profesionalisme. Seorang pengelola Puskesmas yang *fathanah* akan mampu mengambil keputusan yang objektif, bebas dari



pengaruh pihak luar yang dapat merugikan kepentingan pasien. Kecerdasan dalam mengelola sumber daya yang terbatas dan kemampuan untuk melakukan inovasi layanan (seperti sistem antrean digital atau layanan jemput bola) adalah bentuk nyata dari pengaplikasian *fathanah* dalam birokrasi kesehatan.

Nilai Keadilan yang ada pada pelaksanaan birokrasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Banjaran Kota tercermin pada aspek tarif dan jangka waktu pelayanan kesehatan dengan nilai 3,64 dan 3,52. Pada aspek tarif, Puskesmas Banjaran Kota melayani cara bayar menggunakan BPJS, SKTM maupun umum. Masyarakat yang menggunakan BPJS dan SKTM tidak dikenakan biaya, sementara tarif pasien umum sampai bulan Oktober 2025 adalah sebesar Rp. 7.000. Sementara pada aspek jangka waktu pelayanan, ada beberapa yang diutamakan pada pelayanan, yaitu kondisi gawat darurat dan loket khusus serta poli khusus lansia agar didahulukan pelayanannya sehingga waktunya bisa lebih cepat selesai.

Nilai tanggungjawab pada pelaksanaan birokrasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Banjaran Kota tercermin pada aspek penanganan Pengaduan dan Sarana Prasarana. Pada aspek penanganan pengaduan berhasil mendapatkan nilai 3,75 sementara penyediaan sarana prasarana 3,64. Kedua aspek tersebut merupakan nilai tanggungjawab yang ada pada birokrasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Banjaran Kota. Hasil ini menunjukkan bahwa institusi ini telah menunjukkan keseriusan dalam menangani pengaduan dari masyarakat dan mengoptimalkan penyediaan sarana prasarannya.

Tabel 3

Persepsi dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Puskesmas Banjaran Kota

Prinsip GCG	Etika Islam	Aplikasi Nyata di Puskesmas Banjaran Kota
Transparansi	Shidiq, Tabligh	Ketersediaan informasi baik pada papan data di Puskesmas maupun di media sosial mengenai tarif, jadwal dokter, dan alur pelayanan yang jelas.
Akuntabilitas	Amanah	Pertanggungjawaban medis dokter kepada pasien dan manajemen kepada dinas kesehatan.
Responsibilitas	Amanah	Kepatuhan terhadap SOP dan penanganan limbah medis yang bertanggung jawab.



Prinsip GCG	Etika Islam	Aplikasi Nyata di Puskesmas Banjaran Kota
Independensi	Fathanah	Penentuan prioritas penanganan pasien berdasarkan kegawatdaruratan, bukan relasi personal.
Keadilan	'Adalah	Kesetaraan akses layanan bagi penduduk dari 5 desa binaan tanpa membedakan status.

Hubungan Antara Etika Islam dan Good Corporate Governance (GCG) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Puskesmas Banjaran Kota

Teori kepuasan publik menekankan pentingnya kepercayaan sebagai determinan utama kepuasan masyarakat. Kotler dan Kelle menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika pengalaman layanan memenuhi atau melampaui harapan. Dalam konteks organisasi berbasis nilai Islam, prinsip etika seperti amanah, kejujuran (*ṣidq*), keterbukaan (*tabyīn*), dan keadilan (*'adl*) memainkan peran sentral dalam membangun kepercayaan tersebut. Ketika masyarakat merasa bahwa layanan diberikan oleh organisasi yang jujur, profesional, dan bertanggung jawab, maka tingkat kepuasan pun meningkat secara signifikan (Waharudin, 2019). Dalam konteks Puskesmas Banjar Kota sebagai lembaga pelayanan kesehatan publik tingkat pertama, hubungan antara etika Islam dan *Good Corporate Governance* (GCG) bersifat saling menguatkan (komplementer) dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Etika Islam berfungsi sebagai fondasi moral internal yang membentuk sikap, perilaku, dan integritas aparatur pelayanan kesehatan, sementara GCG berperan sebagai kerangka tata kelola struktural yang mengatur mekanisme pelayanan agar berjalan secara transparan, akuntabel, dan adil.

Etika Islam berperan sebagai landasan moral yang memperkuat kualitas layanan publik. Nurul menjelaskan bahwa nilai amanah dalam organisasi mendorong pegawai bekerja dengan penuh tanggung jawab sehingga mengurangi potensi kelalaian dan meningkatkan kualitas pelayanan (Nurul Wahida Aprilya et al., 2024). Hal ini sejalan bahwa kejujuran dan keterbukaan dalam organisasi syariah memiliki dampak langsung pada meningkatnya trust masyarakat terhadap institusi, terutama dalam konteks lembaga publik (Kusmilawaty et al., 2024). Selanjutnya, nilai *ṣidq* dan *tabyīn* memperkuat prinsip transparansi dalam GCG di Puskesmas Banjaran Kota, khususnya dalam



penyampaian informasi terkait prosedur layanan, ketersediaan fasilitas, biaya layanan, serta hak dan kewajiban pasien. Ketika masyarakat memperoleh informasi yang jelas, jujur, dan mudah dipahami, tingkat kepercayaan terhadap institusi meningkat, sehingga persepsi terhadap kualitas layanan menjadi lebih positif. Transparansi yang dilandasi kejujuran tidak hanya mencegah kesalahpahaman, tetapi juga meminimalkan potensi keluhan dan ketidakpuasan masyarakat.

Dalam perspektif tata kelola, prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) seperti transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan fairness berfungsi sebagai mekanisme struktural untuk memastikan kualitas layanan. Penelitian Tjiptono (2015) menunjukkan bahwa tata kelola yang baik meningkatkan efisiensi layanan, memperbaiki prosedur pelayanan, dan menciptakan keadilan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Ketika organisasi menerapkan GCG secara konsisten, masyarakat merasakan layanan yang lebih sistematis, adil, dan terpercaya (Anwar et al., 2025).

Integrasi etika Islam memperkuat GCG karena nilai moral menjadi fondasi internal yang melengkapi aspek administratif. Misalnya, prinsip *ṣidq* memperkuat transparansi, sementara *‘adl* memperkuat fairness dalam GCG. Organisasi yang menerapkan GCG berbasis nilai Islam menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi karena adanya kesesuaian antara nilai moral dan tata kelola operasional (Wibowo, 2010). Pada penelitian Nurul Nasabah bank syariah memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dibanding bank konvensional karena mereka merasa dilayani dengan kejujuran, kejelasan informasi, dan perlakuan yang adil (Nurul Wahida Aprilya et al., 2024). Pada praktiknya, keadilan tercermin dalam pemberian layanan yang setara kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, maupun status kepesertaan layanan kesehatan. Ketika prinsip keadilan ini terinternalisasi secara etis dan diterapkan secara struktural melalui GCG, masyarakat Puskesmas Banjaran Kota merasakan adanya kepastian dan perlakuan yang adil, yang pada akhirnya meningkatkan rasa aman dan kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diterima.

Dalam kerangka *public service*, etika Islam memberikan rasa aman moral dan spiritual yang tidak ditemukan pada sistem tata kelola konvensional. Masyarakat lebih merasa nyaman saat berhadapan dengan institusi yang memiliki orientasi kemaslahatan (*maslahah*), bukan sekadar orientasi administratif atau profit. Hal ini menunjukkan bahwa nilai etika Islam memberikan *added value* berupa rasa percaya yang lebih mendalam, yang pada



akhirnya berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat (Tri Nugraha et al., 2024). Dalam perspektif kepuasan publik, hubungan antara etika Islam dan GCG di Puskesmas Banjar Kota menghasilkan kepercayaan (trust) sebagai determinan utama kepuasan masyarakat. Kepercayaan ini terbentuk karena adanya konsistensi antara nilai moral internal aparatur dan tata kelola layanan yang transparan serta akuntabel. Ketika masyarakat mempersepsikan bahwa layanan kesehatan dikelola oleh institusi yang jujur, adil, profesional, dan bertanggung jawab, maka kepuasan masyarakat meningkat secara berkelanjutan.

Dengan demikian, secara teoretis hubungan antara etika Islam dan GCG bersifat komplementer dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Etika Islam membangun karakter dan moralitas internal, sedangkan GCG menyediakan kerangka struktural bagi kualitas layanan. Ketika kedua aspek ini diintegrasikan, maka organisasi mampu memberikan pelayanan yang profesional, adil, transparan, dan memiliki kredibilitas spiritual sehingga menghasilkan tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi dan berkelanjutan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa integrasi etika Islam dalam penerapan prinsip Good Corporate Governance (GCG) memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas tata kelola dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Banjar Kota.

Pertama, penelitian ini menemukan bahwa nilai-nilai etika Islam seperti amanah, *ṣidq* (kejujuran), *tabyīn* (keterbukaan), *'adl* (keadilan), dan *fathanah* telah terimplementasi secara nyata dalam praktik tata kelola Puskesmas Banjar Kota. Nilai-nilai tersebut berfungsi sebagai fondasi moral internal yang memperkuat penerapan prinsip-prinsip GCG, khususnya transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan keadilan. Integrasi ini menjadikan penerapan GCG tidak hanya bersifat prosedural-administratif, tetapi juga berorientasi pada nilai etis dan kemaslahatan publik.

Kedua, hasil survei kepuasan masyarakat (e-SKM) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Banjar Kota berada pada kategori sangat baik dengan predikat A. Tingginya kepuasan ini mencerminkan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas layanan, sikap profesional petugas, transparansi informasi, keadilan pelayanan, serta



efektivitas penanganan pengaduan. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerapan GCG yang diperkuat oleh etika Islam mampu meningkatkan kepercayaan (trust) masyarakat sebagai determinan utama kepuasan publik.

Ketiga, penelitian ini membuktikan bahwa hubungan antara etika Islam dan GCG bersifat komplementer dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan publik. Etika Islam berperan sebagai pengendali moral dan pembentuk integritas aparatur, sementara GCG menyediakan kerangka struktural dan mekanisme tata kelola yang memastikan pelayanan berjalan secara transparan, akuntabel, dan adil. Integrasi keduanya menghasilkan model tata kelola pelayanan kesehatan yang lebih humanis, profesional, dan berkelanjutan.

Dengan demikian, penelitian ini berhasil menjawab tujuan penelitian, yaitu memberikan gambaran empiris mengenai peran etika Islam dalam penguatan penerapan GCG serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat di Puskesmas Banjaran Kota.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada satu objek penelitian dan menggunakan data kepuasan yang bersifat deskriptif, sehingga generalisasi temuan dan pengujian hubungan kausal antarvariabel masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek kajian, menggunakan metode kuantitatif inferensial, serta mengembangkan instrumen pengukuran yang lebih spesifik guna mengkaji pengaruh etika Islam dan GCG terhadap kualitas pelayanan kesehatan publik secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, R., Imamah, F. N., Sari, W., Safitri, I., Aprilia, R., & Fentari, J. O. (2025). Penerapan Etika Islam Dalam Pencegahan Fraud Di Perbankan Syariah: Analisis Kualitatif. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 2(4).
- Anwar, R. F. R., Mardaheni, V. A., & Eunike, E. (2025). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Good Governance*. 9.
- Hakim, R., & Susilo, A. (2020). Makna Dan Klasifikasi Amanah Qur'ani Serta Relevansinya Dengan Pengembangan Budaya Organisasi. *AL QUDS : Jurnalstudi Alquran Dan Hadis*, 4(1), 119. <https://doi.org/10.29240/Alquds.V4i1.1400>



- Ibrahim, L., & Adamu, H. B. (N.D.). *Participative Management: A Model Of Islamic Perspective Of Management (Shura) In An Organization*.
- Islam, M. M. (2016). *Decision Making Style In Islam: A Study Of Superiority Of Shura(Participative Management) And Examples From Early Era Of Islam*.
- Kahfi, A. (2024). *Penerapan Etika Amanah Dalam Manajemen Kepemimpinan Modern Perspektif Q.S Al-Ahzab : 72 Berdasarkan Tafsir Al-Misbah*. 6(2).
- Kusmilawaty, K., Tarigan, A. A., & Nasution, Y. S. J. (2024). Good Corporate Governance Sebagai Implementasi Amanah Dalam Al-Qur'an (Tafsir QS. Al-Mu'minin). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(1), 1045. <https://doi.org/10.29040/jiei.v10i1.12803>
- Lelyana, N. (2023). Strategi Manajemen Berbasis Nilai Islam Untuk Kinerja Organisasi Publik. *Himmah: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 7(1), 704–730. <https://doi.org/10.47313/jkik.v7i1.2642>
- Mukhibad, H. (2017). Maintaining Employees' Morality To Improve Internal Control In The Sharia Microfinance Institution. *Walisongo: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 25(2), 507. <https://doi.org/10.21580/ws.25.2.1924>
- Nofianti, L., & Irfan, A. (N.D.). *Hubungan Antara Penerapan Model Prinsip-Prinsip Good Governance Syari'ah Dengan Kinerja Lembaga Keuangan Syariah*.
- Nurul Wahida Aprilya, Amrullah, & Irwan Misbach. (2024). Analisis Penerapan Good Corporate Governance Perspective Sharia Pada Bank Syariah Indonesia. *El-Iqthisadi Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Hukum Dan Syariah*, 62–78. <https://doi.org/10.24252/el-iqthisady.vi.46705>
- Pratiwi, A., Darmawati, D., & Amaliyah, R. (2020). Penerapan Good Corporate Governance Dalam Pengungkapan Islamic Social Reporting Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia. *El Barka: Journal Of Islamic Economics And Business*, 3(2), 257–281. <https://doi.org/10.21154/elbarka.v3i2.2404>
- Saputri, K. R., & Widigdo, M. S. A. (2022). Implementasi Nilai-Nilai Spiritualitas Islam Dan Dampaknya Pada Karyawan Lazismu: Studi Kasus Lazismu PCM Bantul. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2415. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.5750>



- STAI An Nawawi Purworejo, & Rahman, M. (2020). Pandangan Al-Quran Terhadap Etos Kerja Dan Produksi. *An-Nawa : Jurnal Studi Islam*, 2(1). <https://doi.org/10.37758/Annawa.V3i1.177>
- Tri Nugraha, J., Orbawati, E. B., Fadlurrahman, F., Mukti, A., & Ikhtiara, S. (2024). Public Service Quality Dan Customer Satisfaction: Mengeksplorasi Atribut Kualitas Pelayanan Pada Sektor Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 9(2), 167–174. <https://doi.org/10.36982/jpg.V9i2.3653>
- Waharudin, M. F. H. (2019). *The Effect Of Islamic Marketing Ethics Toward Customer Satisfaction, Trust And Loyalty To Islamic Banks*. 11(1).
- Wibowo, E. (2010). *Implementasi Good Corporate Governance Di Indonesia*. 10(2).
- Widana, G. O. (2021). The Measurement Model Of Islamic Work Ethics For Muslim Employees In The Banking Industry. *International Journal Of Research In Business And Social Science (2147- 4478)*, 10(5), 66–71. <https://doi.org/10.20525/Ijrbs.V10i5.1297>
- Wijaya, E., Junaedi, A. T., Fransisca, L., Chandra, S., & Suyono, S. (2023). Trust, Satisfaction, And Loyalty Of Islamic Bank Customers: Role Of Religiosity. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 21(2), 490–501. <https://doi.org/10.21776/Ub.Jam.2023.021.02.17>
- Laporan Hasil E-SKM Puskesmas Banjaran Kota Tahun 2025
7307-25561-1-PB (1). (N.D.).
- Andi Wawan Mulyawan, & Koesmawan, K. (2023). Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Pengelolaan Dan Pelayanan Unit Bisnis Wahdah Islamiyah. *Nukhbatul 'Ulum: Jurnal Bidang Kajian Islam*, 9(2), 153–177. <https://doi.org/10.36701/Nukhbah.V9i2.1049>
- Megawaty, Hendra Gunawan, & Paris Dauda. (2022). Islamic Work Ethics Dalam Peningkatan Mutu Kerja Sumber Daya Insani Pt. Bank Muamalat Indonesia Cabang Makassar. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(2), 225–237. <https://doi.org/10.55606/Jimak.V1i2.320>
- Noura, V., Zuhra, F. E., Fardani, S. N., & Siahaan, D. P. (2024). Tantangan Dan Antisipasi Bagi Administrator/Manager Kesehatan Di Masa Kini. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(4), 12801–12810. <https://doi.org/10.31004/Jkt.V5i4.38260>



Putranto, P., Khaled, J., & Venni, R. (2025). *Improving The Health Care System In Indonesia From An Economic Perspective: Health System Performance Framework (WHO)*. 4(10).

Sabil, I., & Priyanto, A. (2026). *Service Quality Challenges And Strengths In A Remote Public Health Center: Tantangan Dan Keunggulan Kualitas Layanan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Jarak Jauh*. 27(1).

Wijayanti, D., & Setyorini, C. T. (2023). *Implementation Of Good Corporate Governance In Public Hospitals In Indonesia: Systematic Literature Review Approach*. *Buletin Poltanesa*, 24(1).
<https://doi.org/10.51967/Tanesa.V24i1.2567>