

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

---

## **IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK**

Iis Rosyiah<sup>1</sup>Rira Nuradhawati<sup>2</sup>Wawan Gunawan<sup>3</sup>**Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fisip Unjani***Email Korespondensi : iisrosyiah@gmail.com*

### **Abstrak**

Kualitas pelayanan publik yang rendah menjadi permasalahan yang muncul di Kantor Kecamatan Jatitujuh Kabupaten Majalengka. Terutama terkait masih tingginya pelanggaran disiplin dan tingkat penyalahgunaan kewenangan. Kondisi ini diperberat dengan rendahnya kinerja sumber daya manusia aparatur, terbatasnya sistem kelembagaan dan ketatalaksanaan dalam menunjang pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan secara efisien dan efektif.

Terkait hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengungkap bagaimana penerapan kinerja akuntabilitas dan Transparan dalam pelayanan publik Pada Kantor Kecamatan Jatitujuh Kabupaten Majalengka? Bagaimana Kedisiplinan dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Jatitujuh Kabupaten Majalengka? Bagaimana upaya dalam menciptakan kinerja pegawai dalam pelayanan publik secara *good governance* pada Kantor Kecamatan Jatitujuh Kabupaten Majalengka?

Model penelitian yang digunakan adalah kualitatif dan deskriptif. Menurut Nawawi (2010) penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang mencari hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih dari beberapa populasi atau sampel dengan menggunakan teknik *random sampling* dan menggunakan alat penelitian untuk mengumpulkan data untuk menguji hipotesis/dugaan.

Hasil penelitian dan pembahasan menyimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatitujuh Kabupaten Majalengka berjalan cukup baik. Artinya, penyedia layanan dapat mengambil tanggung jawab atas layanan yang diberikannya, misalnya dengan berupaya menghasilkan layanan dengan kualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat. Namun proses akuntabilitasnya masih perlu ditingkatkan terutama masalah disiplin pelayanan.

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

Kinerja aparatur yang kurang baik, biaya pelayanan yang masih belum transparan, serta kecepatan pelayanan yang belum dapat diselesaikan tepat waktu sehingga penyedia layanan mempunyai tanggung jawab publik yang lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Camat sebagai pejabat tertinggi di Kantor Kecamatan Jatitujuh Kabupaten Majalengka diharapkan lebih memperhatikan kedisiplinan dan ketepatan waktu pegawai agar pelayanan publik diberikan dengan lebih baik dan bertanggung jawab.

**Kata Kunci : Implementasi Penerapan prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik**

### *Abstract*

*Low quality of public services is a problem that arises in the Jatitujuh District Office, Majalengka Regency. Especially related to the still high level of disciplinary violations and abuse of authority. This condition is exacerbated by the low performance of human resources of the apparatus, limited institutional systems and governance in supporting the implementation of government and development tasks efficiently and effectively.*

*Related to this, this study was conducted to reveal how the implementation of accountability and transparency performance in public services at the Jatitujuh District Office, Majalengka Regency? How is Discipline in Public Services at the Jatitujuh District Office, Majalengka Regency? What are the efforts to create employee performance in public services with good governance at the Jatitujuh District Office, Majalengka Regency?*

*The research model used is qualitative and descriptive. According to Nawawi (2010) qualitative descriptive research is research that seeks a causal relationship between two or more variables from several populations or samples using random sampling techniques and using research tools to collect data to test hypotheses/assumptions.*

*The results of the study and discussion concluded that the implementation of public services at the Jatitujuh District Office, Majalengka Regency, was running quite well. This means that service providers can take responsibility for the services they provide, for example by trying to produce services with quality that meets community expectations. However, the accountability process still needs to be improved, especially in terms of service discipline. Poor performance of the apparatus, service costs that are still not transparent, and the speed of service that cannot be completed on time so that service providers have better public responsibility in providing services to the community. The sub-district head as the highest official at the Jatitujuh District Office, Majalengka Regency, is expected to pay more attention to employee discipline and punctuality so*

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

---

*that public services are provided better and more responsibly.****Keywords: Implementation of the Application of Good Governance Principles in Public Services*****PENDAHULUAN**

Tata kelola yang baik terutama bergantung pada partisipasi dan sinergi tiga pemangku kepentingan utama, yaitu pemerintah, masyarakat lokal, dan sektor swasta. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, ASN merupakan salah satu subjek penting yang mengendalikan proses pemerintahan.

Tata kelola yang baik di sektor publik telah menjadi hal yang penting dalam beberapa tahun terakhir. Banyaknya lembaga publik yang tidak beroperasi secara efisien mendorong pentingnya penerapan tata kelola yang baik di sektor pelayanan publik. Sebab, menurut White dan J.F.Wolf (1999), sektor publik dan swasta menghadapi tantangan lingkungan yang kurang lebih sama. Perubahan lingkungan merupakan akar dari kebutuhan ini, yang mempengaruhi seluruh aspek kehidupan, termasuk ekonomi, sosial, budaya, dan politik. Mengantisipasi perubahan kondisi lingkungan mengharuskan sektor publik untuk fokus pada kebutuhan dan peluang baru. Mereka perlu meninjau dan menyesuaikan metode kerja mereka, termasuk mengubah posisi manajemen, memperkenalkan sistem baru, melakukan reorganisasi organisasi, dan memperkenalkan cara kerja baru (Ulupui, 2006).

Dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahannya, seperti penyelenggaraan layanan publik, pemerintah juga mempunyai kewajiban untuk mengurangi biaya pelaksanaan guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Keadaan ini menunjukkan bahwa sektor publik atau swasta mempunyai karakteristik yang sama dengan perilaku wirausaha.

Sebagai penyelenggara dan penyedia barang publik, kemampuan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan sangat bergantung pada sumber daya keuangan yang mereka terima dari berbagai sumber yang sah dan pengelolaannya sendiri. Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memperhatikan prinsip demokrasi, mendorong tercapainya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, memperkuat

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

---

kekuasaan dan partisipasi masyarakat, serta mengedepankan pemerataan, kesetaraan, keadilan dan keunikan daerah dalam sistem ketatanegaraan. Upaya pembangunan pemerintah harus diperkuat dengan memberdayakan seluruh lapisan masyarakat dalam mencapai tujuan pembangunan, serta partisipasi masyarakat untuk mendukung proses pembangunan secara harmonis.

Desentralisasi kekuasaan dari pusat ke daerah memungkinkan terselenggaranya pelayanan publik melalui jalur birokrasi yang lebih sederhana, sehingga memungkinkan pemerintah daerah meningkatkan efisiensi dan efektivitas, akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan kebijakan daerah yang inovatif berdasarkan tujuan bersama yaitu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Di sisi lain, keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah sangat bergantung pada kemampuan keuangan daerah (PAD), sumber daya lokal, dan kemampuan mengoptimalkan potensi lokal yang ada. Artinya, pemerintah mempunyai kewajiban untuk menciptakan birokrasi yang profesional dalam mengelola pemerintahan. Namun pada praktiknya banyak kendala dalam mencapai hal tersebut. Mulai dari budaya birokrasi yang paternalistik hingga sistem pemerintahan yang masih memberikan ruang bagi penyalahgunaan kekuasaan. Meski demikian, tuntutan terhadap pelayanan publik yang baik terus meningkat seiring dengan semakin sadarnya masyarakat akan pentingnya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan publik.

Sebagai negara kepulauan dengan adat dan budaya yang beragam, setiap daerah di Indonesia mempunyai ciri khasnya masing-masing, baik karakter masyarakatnya maupun kondisi geografisnya. Oleh karenanya, penerapan otonomi daerah juga bergantung pada kebutuhan, keadaan, dan aspek lain dari masyarakat setempat. Dengan kata lain, kewenangan pelaksanaan otonomi daerah sepenuhnya berada di tangan pemerintah daerah, yang mempunyai pemahaman lebih baik mengenai situasi di masyarakatnya. Hal ini memungkinkan proses pengembangan berjalan lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Permasalahannya adalah hanya sedikit sekali pekerja pemerintah (ASN) handal dan profesional yang dapat menjalankan fungsi dan tugasnya dengan baik. Keterlibatan sejumlah

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

---

pejabat pemerintah dalam kasus korupsi membuktikan bahwa kualifikasi ASN sebagai penyelenggara pemerintahan masih memprihatinkan. Pada saat yang sama, tuntutan masyarakat terhadap penyediaan pelayanan publik yang berkualitas dan profesional semakin meningkat.

Kondisi tersebut tentu kurang sejalan dengan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) yang dirumuskan Lembaga Administrasi Negara (Kurniawan, 2005) sebagai penyelenggaraan pemerintahan Negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga “kesinergisan” interaksi yang konstruktif di antara domain-domain Negara, sektor swasta dan masyarakat (*society*). Dalam pengertian lain, pemerintahan yang baik berdasarkan demokrasi dapat mendorong partisipasi masyarakat. Hasilnya, proses pemerintahan menjadi lebih bertanggung jawab dan responsif, sehingga berdampak positif pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Artinya keberadaan *good governance* merupakan upaya bersama pemerintah, swasta, dan masyarakat untuk menyelesaikan permasalahan publik.

Penerapan tata pemerintahan yang baik sangat penting bagi masyarakat agar dapat lebih melayani kepentingan rakyat dan meningkatkan efisiensi penyelenggaraan negara dengan peraturan yang bersifat universal. Hal ini juga dapat menjadi salah satu faktor dalam mencapai tata pemerintahan yang baik, yang memerlukan proses pemerintahan yang berbeda-beda, baik dalam hal penetapan tingkat kinerja, pembentukan arus investasi, dan penerapan kebijakan pemerintah mengenai sumber daya manusia di pemerintahan, yang efektif dan efisien untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Praktik tata kelola yang baik memerlukan transparansi dalam seluruh proses pemerintahan. Transparansi merupakan sebuah konsep yang sangat penting dan menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya keinginan untuk mengembangkan praktik tata kelola yang baik. Informasi yang berkaitan dengan tindakan pemerintah, seperti alasan tindakan, bentuk tindakan, waktu dan cara tindakan, harus dapat diakses oleh pemegang saham dan masyarakat luas. Akses terhadap berbagai jenis informasi memungkinkan warga negara dan pemangku kepentingan menilai apakah pemerintah mereka benar-benar melayani kepentingan publik dan kepentingan pihak lain. Masyarakat dan kelompok kepentingan dapat menilai sejauh mana

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

pemerintah melayani kepentingan mereka dan memutuskan sikap yang tepat untuk menanggapi kebijakan pemerintah.

Dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat luas untuk mendapatkan berbagai informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, maka dapat memfasilitasi upaya masyarakat untuk mengevaluasi kecukupan pemerintah dalam melayani kepentingan masyarakat. Warga negara dapat dengan mudah memutuskan apakah akan mendukung pemerintah atau sebaliknya. Kritik dan masukan diungkapkan sedemikian rupa sehingga membuat pemerintah lebih berpihak pada kepentingan rakyat. Selain itu, hak untuk mengakses informasi yang dapat dipercaya adalah hak asasi manusia, dan semua warga negara harus mengontrol kinerja pemerintahannya.

Dengan semakin kompleksnya permasalahan nasional di berbagai aspek administrasi publik, praktik *good governance* semakin berkembang di masyarakat. Ciri dari perkembangan tersebut adalah munculnya paradigma baru dalam pemerintahan modern, yang kini lazim dikenal atau dipahami secara umum sebagai *good governance*.

## **METODE PENELITIAN**

Rancangan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik Studi Kasus dari Robert K. Yin (2013). Pemilihan metode kualitatif karena penelitian ini mencari makna fenomena adanya pungutan dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatitujuh Kabupaten Majalengka. Kasus ini menjadi menarik sebab praktik tersebut berdampak pada tingkat partisipasi masyarakat yang rendah, terutama dalam hal pengurusan dokumen kependudukan.

Dalam penelitian ini akan menggunakan teknik studi kasus dari Robert K. Yin (2013). Dipilihnya Teknik Studi Kasus karena peneliti ingin melakukan analisis kritis terhadap objek penelitian sebagai sebuah kasus pada lokasi tertentu, dan karenanya tidak ada kaitannya dengan kasus sejenis yang terjadi di daerah lainnya sebab setiap kasus memiliki karakter yang berbeda (Yin, 2013: 7).

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

**KERANGKA PEMIKIRAN**

Rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menjadi persoalan serius dalam upaya meningkatkan kinerja pemerintah. Oleh karenanya penerapan *good governance* menjadi isu penting guna meningkatkan mutu pelayanan publik. Diterapkannya *good governance* di sektor pelayanan publik diyakini dapat meningkatkan kinerja penyelenggara pemerintahan menjadi lebih baik.

Disisi lain, penerapan *good governance* juga mendorong masyarakat menjadi lebih berdaya dan memiliki posisi tawar yang lebih baik dalam setiap kebijakan pemerintah. Melalui *good governance* masyarakat didorong untuk berpartisipasi aktif dan bahkan turut mengawasi proses jalannya pemerintahan. Tidak terkecuali dalam kebijakan pelayanan publik.

Mengutip J.S Endarlin Setyawan (2010) *Good Governance* adalah suatu peyelegaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan *politican framework* bagi tumbuhnya aktifitas usaha. *Good governance* pada dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sebagai suatu konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam mengurus dokumen kependudukan, seperti proses pengurusan e-KTP, Kartu Keluarga (KK), surat pindah, surat nikah, surat keterangan kematian dan berbagai kebutuhan administrasi lainnya masih ditemukannya adanya pungutan liar (pungli) yang dilakukan oknum petugas. Padahal pemerintah telah mengumumkan tidak ada biaya alias gratis untuk pengurusan kebutuhan administrasi masyarakat, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa oknum yang menarik biaya untuk pengurusan dokumen administrasi tersebut.

Seperti yang terjadi di Kecamatan Jatitujuh Kabupaten Majalengka, dalam proses

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

---

pengurusan dokumen kependudukan maupun dokumen administrasi lainnya, masyarakat masih dipungut biaya. Besaran biaya yang dikutip untuk pengurusan dokumen tersebut antara Rp100.000-Rp200.000 per dokumen. Hal ini tentu memberatkan masyarakat, sehingga tidak sedikit warga yang enggan mengurus dokumen kependudukan.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Penerapan Kinerja Akuntabilitas Pada Kantor Kecamatan Jatitujuh Kabupaten Majalengka**

#### **a. Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Jatitujuh**

Dalam bidang pemerintahan, pelayanan publik mempunyai peranan sangat penting karena menyangkut kepentingan umum bahkan seluruh masyarakat. Pelayanan dalam hal ini adalah pelayanan pengurusan kependudukan dan pengurusan sertifikat, dan pelayanan administrasi menjadi tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan pada satuan pemerintahan paling bawah yaitu tingkat kecamatan dengan melibatkan seluruh aparat kecamatan sebagai pelayan masyarakat. Dalam menjalankan operasionalnya sehari-hari, instansi pemerintah senantiasa menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas dan menegakkan peraturan pada seluruh aktivitas anggota masyarakat.

Pelayanan administratif menjadi semakin penting dalam kehidupan masyarakat, dan masyarakat semakin sadar akan haknya untuk menerima layanan. Untuk menghasilkan pelayanan yang baik, pemerintah membutuhkan manajemen pelayanan yang tepat. Sehingga mampu menghasilkan pelayanan yang optimal. Manajemen pelayanan adalah suatu proses yang khusus ditujukan untuk memberikan pelayanan yang demi kepentingan umum melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak-pihak yang menerima pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan baik kepada masyarakat maupun kepada instansi yang berwenang, pengawas/kepala bagian pelayanan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk itu, pelayanan publik harus diselenggarakan secara bertanggung jawab dan transparan. Akuntabilitas pelayanan seringkali memberikan



Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

---

penilaian kepada masyarakat terhadap lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan publik. Ada banyak ulasan negatif mengenai kualitas layanan yang diterima. Agar instansi pemerintah tetap mempunyai citra positif di mata masyarakat, akuntabilitas pelayanan harus ditingkatkan untuk menciptakan pelayanan publik yang bertanggung jawab.

**b. Keahlian Petugas Dalam Menjalankan Fungsi dan Tugasnya**

Kualitas layanan yang diberikan bergantung pada keterampilan dan keandalan staf, sifat layanan yang diberikan, atau bahkan penguasaan keterampilan dan pengetahuan layanan yang diperlukan. Keahlian dapat diartikan sebagai kemampuan individu dalam menghadapi situasi dan kondisi dalam menyelesaikan tugas dan memberikan pelayanan. Keahlian seorang eksekutif dapat ditentukan oleh tingkat kreativitas, inovasi, dan kemampuannya dalam menyelesaikan tugas dan memberikan layanan.

Keahlian adalah isu dinamis dalam menjalankan tugas sebagai penyedia layanan, dan para pelaksana memerlukan kemampuan individu dan kreativitas, yang merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap dasar lainnya. Keahlian merupakan kriteria yang dapat membedakan pejabat yang baik dengan pejabat yang hebat. Kompetensi tidak hanya menjadi aspek penting dalam jabatan, namun juga merupakan aspek yang menentukan optimalisasi keberhasilan kinerja. Pendidikan dan pelatihan dapat memperluas wawasan pegawai negeri untuk menunjang kinerjanya sebagai penyelenggara pemerintahan, termasuk dalam bidang pelayanan publik.

Dengan kata lain, agar dapat menjalankan tugas sebagai penyelenggara layanan publik, seorang ASN harus memiliki keterampilan dan keahlian yang ditunjang dengan pendidikan yang memadai. Tingkat pendidikan yang berbeda akan berpengaruh terhadap keterampilan dalam pelaksanaan tugasnya.

**c. Kedisiplinan Petugas Dalam Menjalankan Fungsi dan Tugasnya di Kantor Kecamatan Jatitujuh**

Kedisiplinan sangatlah penting dalam pertumbuhan organisasi, terutama untuk memotivasi aparat agar mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan, baik secara perorangan maupun

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

secara kelompok. Disiplin juga dapat bermanfaat untuk mendidik aparat dalam mematuhi peraturan, prosedur maupun kebijakan yang telah ditetapkan untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik.

Setiap aparat dituntut untuk memiliki kedisiplinan yang tinggi, dalam hal ini aparat diharapkan selalu hadir untuk mengerjakan tugas pekerjaan yang diberikan. Terutama terkait dengan kepentingan masyarakat, seperti pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan.

## **2. Penerapan Transparansi Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Jatitujuh Kabupaten Majalengka**

Transparan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu syarat terlaksananya pemerintahan yang baik. Transparansi atau keterbukaan tidak hanya membantu masyarakat untuk mengetahui dan memahami proses pelayanan hingga tarif yang dikenakan, tetapi juga membantu para pegawai ASN untuk bekerja lebih baik dan profesional. Disisi lain, kontrol masyarakat terhadap kinerja para ASN menjadi lebih baik.

Dengan kata lain aparat kecamatan sebagai bagian dari pemerintah daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat berkewajiban untuk terbuka terkait proses pelayanan, baik prosedur maupun tarif yang ditetapkan pemerintah daerah. Dengan adanya keterbukaan dapat menekan angka penyelewengan yang dilakukan oleh ASN maupun kolusi antara penerima layanan dengan penyelenggara layanan.

Dalam penyelenggaraan layanan publik, biaya atau tarif layanan merupakan hal yang paling rawan disalahgunakan. Ketidaktahuan masyarakat atau kurang terbukanya informasi tarif seringkali disalahgunakan oleh oknum petugas layanan. Sehingga tidak sedikit masyarakat harus mengeluarkan uang lebih besar dari tarif yang ditentukan oleh pemerintah. Persoalan lainnya, kelebihan biaya ini tidak masuk pada kas organisasi, tetapi masuk ke kantong pribadi oknum petugas layanan. Sehingga tercipta budaya korupsi dan kolusi yang menggerogoti integritas dan kredibilitas pemerintah di mata masyarakat.

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

Biaya pelayanan adalah biaya atau tarif termasuk rinciannya yang di tetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Biaya pelayanan harus di tentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

Berdasarkan Peraturan bupati Majalengka Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Majalengka rincian biaya/tarif Pelayanan yang di tetapkan pada Kantor Kecamatan Jatitujuh Kabupaten Majalengka yaitu:

**Tabel. 4.3****Biaya/Tarif Layanan di Kantor Kecamatan Jatitujuh  
Kabupaten Majalengka**

<b>No</b>	<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Biaya /Tarif</b>	<b>Ket</b>
1.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Gartis	Camat
2	Kartu Keluarga (KK)	Gratis	
3.	Surat Perizinan	Rp. 5000	

Sumber : Peraturan bupati Majalengka Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Majalengka

Tabel biaya/tarif pelayanan di atas menjelaskan bahwa biaya untuk pembuatan KTP adalah gratis. berlaku baik untuk pembuatan KTP baru, perpanjangan KTP serta pembuatan KTP

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

karena hilang atau rusak. Biaya pembuatan Kartu Keluarga juga gratis dan pembuatan surat Perizinan Rp. 5000. Surat perizinan yang di maksud adalah surat izin keramaian, surat keterangan domisili, surat keterangan izin usaha dan surat keterangan berkelakuan baik.

**Tabel 4.4****Prosedur pelayanan pada Kantor Kecamatan Jatitujuh**

No	Jenis Pelayanan	Prosedur Pelayanan
1	Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pemohon meminta surat keterangan dari Desa atau Kelurahan setempat</li><li>• Pemohon ke Kantor Kecamatan guna mendaftarkan diri ke petugas pelayanan</li><li>• Petugas memberikan formulir pendaftaran untuk diisi</li><li>• Petugas pelayanan mengoreksi berkas dari pemohon</li><li>• Petugas membawa berkas dan meminta paraf ke kasi kesejahteraan masyarakat</li><li>• Petugas mengajukan tanda tangan surat pengantar kepada Camat</li><li>• Camat menyerahkan kepetugas</li><li>• Petugas meregister/membuat KTP</li><li>• Petugas menyerahkan ke pemohon</li></ul>
2.	Pelayanan Kartu Keluarga (KK)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pemohon meminta surat keterangan dari Desa atau Kelurahan setempat</li><li>• Pemohon ke Kantor Kecamatan guna mendaftarkan diri ke petugas pelayanan</li><li>• Petugas mengecek kelengkapan dan berkas persyaratan</li><li>• Bila berkas lengkap dan benar petugas memproses dan bila kurang lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk di lengkapi</li><li>• Petugas mengajukan tanda tangan surat pengantar kepada Camat</li><li>• Camat menyerahkan kepetugas</li></ul>

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas meregister/membuat KK</li> <li>• Petugas menyerahkan permohonan</li> </ul>
3.	Surat keterangan/perizinan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mendaftarkan kepetugas pelayanankecamatan</li> <li>• Petugas mengecek kelengkapan dan berkaspersyaratan</li> <li>• Bila berkas lengkap dan benar petugas memproses dan bila kurang lengkap di kembalikan kepada pemohon untuk di lengkapi</li> <li>• Petugas mengajukan tanda tangan surat pengantar kepada Camat</li> <li>• Camat menyerahkan kepetugas</li> <li>• Petugas meregister/membuat surat keterangan atau perizinan</li> <li>• Petugas menyerahkan permohonan</li> </ul>

Sumber : Kantor Kecamatan Jatitujuh Kabupaten Majalengka, 2019

## KESIMPULAN

Pelayanan publik masih menjadi problem penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Banyaknya keluhan para penerima layanan menjadi indikator bahwa kinerja pelayan publik di Indonesia belum mampu menerapkan prinsip-prinsip *good governance* secara benar. Tak terkecuali dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Jatitujuh Kabupaten Majalengka.

Berdasarkan hasil observasi lapangan ditemukan fakta bahwa dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatitujuh Kabupaten Majalengka masih ditemukan beberapa persoalan terkait *good governance*. Prinsip-prinsip akuntabilitas dan transparansi belum dapat sepenuhnya diterapkan.

### 1. Penerapan prinsip Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

---

## **Jatitujuh**

Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip *good governance* yang sangat penting untuk diterapkan dalam pelayanan publik. berdasarkan wawancara dengan informan dan hasil observasi menunjukkan bahwa para pegawai pada kantor kecamatan Jatitujuh mampu mempertanggungjawabkan tugas yang diembannya. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat para pegawai kantor Kecamatan Jatitujuh selalu menjalankan tugasnya dengan baik, dan bersedia melakukan perbaikan jika terjadi kesalahan.

Untuk mewujudkan akuntabilitas dalam menjalankan tugasnya, para pegawai kantor kecamatan Jatitujuh selalu bekerja dengan kehati-hatian dan teliti. Sehingga dengan upaya ini diharapkan dapat menekan kesalahan teknis yang mungkin terjadi ketika melaksanakan tugas, terutama tugas pelayanan.

## **2. Penerapan prinsip TRansparansi dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Jatitujuh**

Dalam penerapan prinsip transparansi, pemerintah kecamatan Jatitujuh telah berupaya membuka ruang informasi kepada masyarakat, terutama terkait dengan pelayanan publik. Berbagai kebijakan pelayanan publik seperti prosedur, persyaratan hingga tarif layanan diinformasikan kepada publik melalui berbagai media peraga. Selain itu, informasi juga disampaikan oleh petugas pelayanan kepada masyarakat penerima layanan.

Kendati demikian pada pelaksanaannya masih ditemukan adanya pungutan atau penerapan tarif layanan diluar ketentuan yang berlaku. Hal ini menurut informan merupakan kesepakatan antara pegawai pelayanan dengan masyarakat penerima layanan, sehingga tidak dianggap sebagai sebuah pelanggaran.

## **3. Kinerja Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatitujuh**

Berdasarkan kondisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kantor Kecamatan Jatitujuh Kabupaten Majalengka masih setengah hati dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, terutama pada elemen akuntabilitas dan transparansi. Kondisi ini dikonfirmasi adanya pembiaran, ketika staf pelayanan membuat kesepakatan dengan penerima pelayanan. Sehingga

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

penerima pelayanan harus mengeluarkan uang diluar ketentuan yang berlaku. Ironisnya hal tersebut dinilai sebagai sebuah kewajaran selama menjadi urusan pribadi, dan tidak melibatkan pihak kantor kecamatan Jatitujuh.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **BUKU**

Agustinus, leo. 2006. *Politik dan Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI

Aditama, Tjandra Yoga. 2010. *Manajemen Administrasi*. Jakarta: UI Press.

Budiono S, dkk, 2003. *Bunga Rampai Hyperkes dan Keselamatan Kerja*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

BPS, 2023, *Kecamatan Jatitujuh Dalam Angka*, Majalengka : BPS

Dwidjowijoto, Riant Nugroho. (2014) *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.

Endarlin , J.S 2004, *Governance Merupakan Suatu Terminologi* Penerbit Universitas. Diponegoro. Semarang.

Ellwood. 1993. *Praktek Penyelenggaraan Pemerintah di Daerah*, Bima Aksara, Jakarta, 2001.

Haw Widjaja, 2002, *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Hanif Nurcholis, 2005, *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*,. Grasindo, Jakarta.

Islamy, M. Irfan. 2010. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta. SinarGrafika

Lalolo, Loina Krina P,2003. *Indikator Dan Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, Penerbit: Andi

Mardiasmo, 2011. *Perpajakan*, Edisi Revisi 2011. Penerbit Andi: Yogyakarta.

Pandji Santosa, 2009, *Administrasi Publik, Teori Dan Aplikasi Good Governance*, Bandung : Refika Aditama,

Mangkunegara, A.Anwar Prabu 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung :

Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

Remaja Rosdakarya

Moleong, J., 2010, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nawawi, Hadari,.2010. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta : UGM Press,

P. Siagian, Sondang,. 2012, *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Bandung : Rineka Cipta.

Siagian. P. Sondang (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Andi Offset

Sobandi . 2006, *Manajemen SDM*, Semarang : Penerbit: Universitas Diponegoro.

Setiawan. J.S. Endarlin. *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung:

Remaja Rosdakarya Offset

The World Bank Washington, D.C. ... Penerbitan, Washington D.C The World Bank 2005.

## **JURNAL**

Annisa Asisiura (2014) Penelitian ini berjudul Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* Pada PT Len Industri.

Diana Fajarwati (2011) Penelitian ini berjudul Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* di Lingkungan Internal Perusahaan Umum Badan Urusan.

Vivi Sulvianti (2013) Penelitian ini berjudul Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* Pada PT Pelita Jaya Prima di Tarakan. Hasilnya adalah PT Pelita Jaya Prima.

## **PERUNDANG UNDANGAN**

1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan pemerintahan daerah
2. Keputusan Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
3. UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum
5. Peraturan Bupati Majalengka Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi Kecamatan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten



Received : 19 Jan 2025

Accepted : 19 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

Majalengka

6. Peraturan Bupati Majalengka Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Majalengka