

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, jenis pelayanan publik yang harus diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik meliputi tiga ruang lingkup utama:

- a. Pelayanan barang publik: yaitu pengadaan dan penyaluran barang publik oleh instansi pemerintah, badan usaha milik negara/daerah, atau penyelenggara lain sesuai peraturan.
- b. Pelayanan jasa publik: yaitu penyediaan sarana, prasarana, dan jasa yang dibutuhkan masyarakat seperti pelayanan pendidikan, kesehatan, transportasi, pos, serta jasa sosial lainnya.
- c. Pelayanan administratif: yaitu pelayanan berupa dokumen administrasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, misalnya pembuatan KTP, akta kelahiran, sertifikat tanah, dan lain-lain.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak dasar setiap warga negara yang dijamin oleh konstitusi dan peraturan perundang-undangan di Indonesia. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara melalui pemerintah sebagai penyelenggara wajib memenuhi kebutuhan dasar masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif secara adil, transparan, dan akuntabel.

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang menjadi tanggung jawab penyelenggara negara. Negara, yang pada dasarnya didirikan oleh publik (masyarakat), bertujuan meningkatkan

kesejahteraan rakyat. Oleh karena itu, pemerintah sebagai perwakilan negara wajib memenuhi beragam kebutuhan masyarakat, bukan hanya yang bersifat individual, melainkan semua kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat.. (Bayu & Hadi, 2019).

Pelayanan publik yang berkualitas dapat berkontribusi dalam menekan praktik KKN dan pungutan liar yang saat ini marak terjadi di berbagai sektor pelayanan publik, serta mampu mencegah terjadinya diskriminasi dalam proses pelayanan. Paradigma tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) menjadi sangat relevan dan menjadi landasan utama dalam kebijakan pelayanan publik di era otonomi daerah, yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan, membentuk perubahan sikap mental dan perilaku aparatur, serta mendorong kepedulian dan komitmen dari para pemimpin daerah dan jajarannya dalam memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan publik. (Maryam, 2016). *Good Governance* atau Tata Kelola Pemerintahan yang Baik telah menjadi paradigma fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan modern di seluruh dunia. Konsep ini mengalami evolusi yang signifikan dari paradigma pemerintahan tradisional menuju pendekatan yang lebih komprehensif dan inklusif dalam mengelola urusan publik.

Konsep *good governance* di Indonesia muncul setelah dimulainya era Reformasi, dipicu oleh masalah-masalah yang diwarisi dari pemerintahan Orde Baru. Masalah-masalah tersebut meliputi pemerintahan yang terpusat pada presiden, lemahnya kinerja lembaga negara, serta kurangnya partisipasi publik dalam pemerintahan. (Nurhidayat, 2023) Menurut Asshidiqie dalam (Hakim, 2016) *good governance* mendapatkan momentum setelah Reformasi 1998, dengan masyarakat menginginkan pemerintahan yang bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), serta mampu menghadirkan keadilan sosial dan kemakmuran. Konsep tersebut diperkenalkan dan diimplementasikan selama periode ini, yang mengarah pada restrukturisasi sistem pemerintahan guna meningkatkan transparansi dan integritas dalam proses demokrasi Implementasi

good governance di Indonesia diwujudkan melalui berbagai program reformasi birokrasi yang komprehensif.

Reformasi birokrasi dimaksudkan sebagai proses pembaharuan melalui transformasi sistem tata kelola birokrasi yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien dan profesional. Strategi reformasi birokrasi diarahkan pada perbaikan sistem, struktur, kultur, dan sumber daya manusia, terutama perubahan mindset dari seluruh aparatur pemerintah dalam berbagai level pemerintahan. Dalam perspektif ini, *good governance* menjadi paradigma yang mengintegrasikan prinsip-prinsip partisipasi publik, supremasi hukum, transparansi, dan akuntabilitas publik untuk mewujudkan pengelolaan pemerintahan yang baik, bersih, dan professional (Rakhmat, 2013).

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara tegas menetapkan kewajiban bagi setiap penyelenggara layanan publik untuk berorientasi pada asas-asas pemerintahan yang baik, termasuk akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan keadilan. Selain itu, Undang-undang (UU) Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, juga menjadi dasar penting dalam mendukung terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), dengan menegaskan berbagai prinsip pokok seperti demokrasi, objektivitas, profesionalisme, dan kepastian hukum guna menciptakan birokrasi yang transparan dan efisien di seluruh badan serta pejabat pemerintahan, baik di pusat maupun daerah. Pelaksanaan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) sendiri didukung oleh Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, yang menegaskan kewajiban pertanggungjawaban serta transparansi kinerja setiap instansi pemerintah sebagai prasyarat utama *good governance*. Dengan demikian, penerapan *good governance* merupakan kewajiban hukum yang mendasar bagi seluruh instansi pemerintah di Indonesia, diperkuat melalui berbagai instrumen hukum tersebut.

Masyarakat modern saat ini memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan publik, yakni menuntut layanan yang cepat, mudah, transparan, dan

tidak diskriminatif. Mereka mengharapkan proses birokrasi yang efisien, minim hambatan, mudah diakses, serta hasil yang instan sebagaimana pengalaman mereka dalam layanan sektor swasta, seperti aplikasi belanja daring atau layanan digital lainnya. Transparansi menjadi prinsip penting, di mana seluruh prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara terbuka dan jelas agar mudah dipahami masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Bandung menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menerapkan prinsip *Good Governance* melalui berbagai kebijakan, program prioritas, serta peraturan daerah (Perda) yang relevan. Secara visi, Pemkab Bandung bertekad mewujudkan masyarakat yang Bangkit, Edukatif, Dinamis, Agamis, dan Sejahtera (BEDAS), dengan misi antara lain memperkuat tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan inovatif. Upaya konkret diwujudkan dalam 13 program prioritas, seperti insentif bagi guru ngaji, pinjaman modal bergulir tanpa bunga untuk pelaku usaha, pembangunan infrastruktur, serta transformasi pelayanan berbasis sistem pemerintah berbasis elektronik (SPBE), yang juga mendukung pelayanan publik secara digital dan terintegrasi. (Iman, 2025)

Kabupaten Bandung memiliki Perda No.16 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menegaskan pengelolaan pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien. Implementasi prinsip *Good Governance* terus ditingkatkan melalui inovasi pelayanan, restrukturisasi organisasi perangkat daerah, dan penguatan pengawasan internal, serta pelatihan bagi aparatur sipil negara agar pelayanan publik semakin responsif dan professional (Effendi, 2022)

Kecamatan memegang posisi strategis sebagai garda terdepan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat dalam menyelenggarakan berbagai pelayanan publik, mulai dari administrasi kependudukan (KTP, KK, akta kelahiran/kematian), perizinan usaha, hingga penanganan pengaduan warga. Sebagai representasi pemerintah kabupaten/kota di tingkat wilayah, camat

bertugas mengkoordinasikan seluruh lintas sektor mulai dari keamanan, kesehatan, pendidikan, hingga pemberdayaan Masyarakat serta memastikan kecepatan, kemudahan, dan transparansi setiap prosedur administrasi. Melalui pemanfaatan sistem informasi dan inovasi layanan terpadu satu pintu, kecamatan dapat memperpendek rantai birokrasi, mengurangi beban masyarakat, dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Selain itu, camat berperan sebagai mediator antara pemerintah dan warga, mengidentifikasi kebutuhan lokal, serta mengoptimalkan partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi program pembangunan demi terwujudnya pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kesejahteraan rakyat. (Hartati, 2019). Menurut (BPS Kecamatan Cileunyi, 2024) Kecamatan Cileunyi merupakan wilayah paling timur laut jika dilihat dari perjalanan dari pusat Kota Bandung. Secara geografis, kecamatan ini berada pada koordinat 107°36' – 107°40' Bujur Timur dan 6°55' – 7°00' Lintang Selatan. Topografinya bervariasi, mulai dari daerah rendah di sepanjang lembah sungai hingga daerah tinggi di lereng dan puncak bukit, dengan ketinggian antara 600 mdpl hingga 1.200 mdpl. Variasi ketinggian ini memengaruhi iklim dan pola penggunaan lahan untuk pertanian, pemukiman, serta aktivitas lain. Memiliki luas wilayah 28,44 km², Kecamatan Cileunyi terbagi menjadi enam desa, yaitu:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
Tabel 1. 1
Desa di Kecamatan Cileunyi

| No. | Desa | Luas Total Area (km) | Persentase terhadap Luas Kecamatan |
|-----|----------------|----------------------|------------------------------------|
| 1. | Cibiru Hilir | 3,12 | 11,03 |
| 2. | Cinunuk | 4,81 | 17,01 |
| 3. | Cimekar | 4,72 | 16,68 |
| 4. | Cileunyi Kulon | 4,89 | 17,30 |
| 5. | Cileunyi Wetan | 7,67 | 27,13 |
| 6. | Cibiru Wetan | 3,23 | 10,85 |

Sumber: BPS Kecamatan Cileunyi, (2024)

Kecamatan Cileunyi merupakan salah satu kawasan strategis di Kabupaten Bandung yang mengalami pertumbuhan penduduk pesat. Menurut Laporan Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Bandung Tahun 2024, pada tahun 2023 jumlah penduduk Kecamatan Cileunyi mencapai sekitar 192.693 jiwa dan menempati posisi sebagai salah satu kecamatan dengan kepadatan penduduk tertinggi kedua di Kabupaten Bandung, didukung luas wilayah yang relatif terbatas dengan lingkungan urban dan variasi penggunaan lahan yang cenderung padat.

Dari sisi potensi ekonomi, Cileunyi menonjol dengan sektor perdagangan, jasa, dan UMKM seperti pengolahan makanan, pengrajin, serta sentra wisata kuliner rumahan yang tersebar di tiap desa. Lokasi Cileunyi yang menjadi penghubung Kabupaten Bandung, Kota Bandung, dan Kabupaten Sumedang membuat kawasan ini menjadi jalur utama aktivitas ekonomi dan sosial, sehingga muncul pusat-pusat keramaian, perdagangan, hingga wisata budaya dan alam. (Gunawan et al., 2025). Dengan dinamika kepadatan, pertumbuhan ekonomi cepat, serta tantangan perkotaan dan sosial, masyarakat Kecamatan Cileunyi sangat membutuhkan pelayanan publik yang prima di berbagai bidang.

Kecamatan Cileunyi adalah instansi pemerintah yang menerima dan melaksanakan urusan pemerintahan dari bupati pada wilayah administratif yang telah ditentukan dalam sistem hukum negara Kesatuan Republik Indonesia. Sebagai instansi yang sering dikunjungi masyarakat dalam mengakses pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Jenis Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cileunyi

| No. | Pelayanan | Jenis Pelayanan |
|-----|---|---|
| 1. | Administrasi Kependudukan | a) Permohonan KTP b) KIPEM c) Permohonan KK d) Legalisir Surat-Surat Umum |
| 2. | Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil | a) Pengajuan Akte kelahiran b) Pengajuan Kematian c) Pengajuan Pindah Penduduk d) Pengajuan Masuk Penduduk |
| 3. | Pelayanan Umum | a) Permohonan Ijin HO b) Surat Rekomendasi c) SKTM d) Permohonan Ijin Keramaian e) Ijin Penelitian f) Informasi Publik |

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

Menurut *United Nations Development Programme (UNDP)* dalam (Rahayuningsih et al., 2024), mendefinisikan bahwa *Good Governance* merupakan hubungan yang harmonis dan saling membangun antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Hubungan ini didasarkan pada sejumlah prinsip utama, yaitu partisipasi, supremasi hukum, transparansi, responsivitas, pencapaian kesepakatan, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, serta memiliki visi strategis. Sedangkan Menurut World Bank dalam (Rahayuningsih et al., 2024), *Good Governance* merupakan pelaksanaan manajemen pembangunan yang kuat dan bertanggung jawab, berlandaskan prinsip demokrasi serta efisiensi pasar. Konsep ini menekankan pentingnya menghindari kesalahan dalam alokasi investasi, mencegah korupsi baik dalam ranah politik maupun administratif, menerapkan disiplin anggaran, serta membangun regulasi dan kebijakan yang mendukung pengembangan kegiatan usaha.

Sedarmayanti dalam (Yuliana, 2018) mendefinisikan *good governance* sebagai suatu sistem yang memungkinkan mekanisme tata kelola pemerintahan berjalan secara efektif dan efisien dengan menjaga sinergi yang konstruktif antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Ia juga menyatakan bahwa *good governance* adalah manajemen pembangunan yang kokoh, bertanggung jawab, serta sejalan dengan prinsip-prinsip demokrasi dan efisiensi pasar, sekaligus mencegah korupsi dan kesalahan dalam alokasi dana investasi.

Menurut (Sedarmayanti, 2013) terdapat empat elemen atau prinsip utama yang menggambarkan Pelayanan publik dengan *good governance*:

- a. Akuntabilitas: Pejabat pemerintah harus bertanggung jawab dan dapat dipertanggungjawabkan atas setiap tindakan serta kebijakan yang diambil.
- b. Transparansi: Pemerintahan yang baik harus bersifat transparan kepada masyarakat, baik di tingkat pusat maupun daerah.
- c. Partisipasi: Membantu setiap warga negara dalam menggunakan hak mereka untuk menyampaikan usulan atau Pandangan, baik secara eksplisit maupun implisit, dalam proses pembuatan keputusan.
- d. Aturan Hukum: *Good governance* menjamin kepastian hukum serta rasa keadilan dalam masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang diterapkan.

Sedarmayanti juga menegaskan bahwa untuk mewujudkan *good governance*, diperlukan komitmen dan keterlibatan dari semua pihak, baik pemerintah maupun masyarakat. Tata kelola pemerintahan yang efektif membutuhkan koordinasi yang baik, integritas, profesionalisme, etos kerja, serta moral yang tinggi.

Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, pemerintah merumuskan prinsip-prinsip *Good Governance*, yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah (PP)

Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan Dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, khususnya dalam Bab 2 Pasal 2 huruf D

Esensi dari *Good Governance*, ditandai dengan terselenggaranya pelayanan publik yang optimal. Hal ini sejalan dengan prinsip desentralisasi dan otonomi daerah yang memungkinkan daerah memiliki kewenangan dalam mengelola dan melayani masyarakat setempat.

Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan kinerja pemerintah karena dianggap sebagai penggerak utama dan memiliki kepentingan bagi semua unsur *good governance*, termasuk pejabat publik, masyarakat sipil, dan dunia usaha. Kinerja pelayanan publik mencerminkan seberapa baik pemerintah menjalankan tugasnya dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Semakin baik pelayanan publik, semakin baik pula citra pemerintah. Terdapat tiga alasan penting Mengapa reformasi pelayanan publik dapat mendukung penerapan *good governance* di Indonesia. Pertama, peningkatan kinerja layanan publik dianggap krusial oleh para pemangku kepentingan, Yakni pihak pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha. Kedua, pelayanan publik adalah ranah interaksi yang intensif antara ketiga unsur *governance*. Ketiga, prinsip-prinsip yang mencerminkan *good governance* dapat diwujudkan secara lebih konkret dan mudah dipahami melalui layanan publik. (Bazarah, 2023).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai aktivitas yang dilakukan oleh pihak yang menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi kebutuhan penerima layanan sekaligus menjalankan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan kata lain, pelayanan publik berarti penyediaan layanan prima kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab Pegawai pemerintah sebagai pelayan masyarakat.

Pelayanan publik adalah hak dasar warga negara dan penduduk yang dijamin undang-undang. Penyelenggara pelayanan publik wajib memenuhi

kebutuhan ini dengan memberikan layanan barang, jasa, dan administratif secara maksimal. Hardiyansyah (2011:12) dalam (Suryantoro & Kusdyana, 2020) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan kepada individu, masyarakat, atau organisasi terkait, yang dilaksanakan berdasarkan ketentuan pokok dan prosedur baku, dengan tujuan memberikan kepuasan bagi pihak yang dilayani.

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Tingkat Kecamatan seperti di Kecamatan Cileunyi, sangat penting karena tata kelola yang baik menjadi dasar bagi pelayanan publik yang optimal. *Good governance* menekankan aspek Akuntabilitas, Transparansi, partisipasi, dan Aturan Hukum dalam pemerintahan. Implementasi prinsip-prinsip ini di tingkat kecamatan berperan dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik. Dengan menerapkan *good governance*, pemerintah daerah dapat membangun kepercayaan masyarakat, meningkatkan kepuasan penerima layanan, serta memperbaiki kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan.

Kecamatan Cileunyi berperan sebagai garda terdepan pemerintah Kabupaten Bandung dalam memberikan pelayanan publik langsung kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Cileunyi meliputi pelayanan administratif seperti administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, serta pelayanan umum. (Apipudin et al., 2023)

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, Bapak Ade Budia Latif selaku pegawai bidang pemerintahan menyampaikan bahwa kendala yang sering dihadapi dalam pelayanan adalah masih banyak masyarakat yang belum memahami proses pelayanan publik berbasis digital. Pelayanan digital yang dimaksud dilaksanakan melalui Aplikasi BEDAS *Digital Services*. Kondisi ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti usia pengguna layanan yang relatif lanjut, keterbatasan kepemilikan Handphone, serta kurangnya pemahaman karena sistem pelayanan digital tersebut masih tergolong baru. Selain itu, sosialisasi dari pihak kecamatan kepada masyarakat dinilai masih belum optimal.

Dari sisi internal kecamatan, terdapat pula hambatan yang cukup signifikan, yaitu banyaknya pegawai yang berusia lanjut sehingga kurang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Di samping itu, keterbatasan sarana dan prasarana, seperti jumlah komputer yang belum memadai, turut menghambat efektivitas pelayanan digital. (Alfiah, 2024)

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi penerapan prinsip-prinsip good governance di Kantor Kecamatan Cileunyi masih menghadapi berbagai tantangan. Meskipun secara struktural pelayanan telah diarahkan menuju sistem digital dan terpadu, kesiapan sumber daya manusia, tingkat pemahaman masyarakat, serta dukungan infrastruktur masih perlu ditingkatkan. Hal ini mencerminkan adanya kesenjangan antara kebijakan pelayanan berbasis good governance dengan implementasinya di lapangan.

Rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan maupun evaluasi juga menjadi hambatan dalam mewujudkan pelayanan yang responsif dan inklusif. Masyarakat belum sepenuhnya diberdayakan untuk menyampaikan aspirasi, kritik, maupun saran terkait kualitas layanan yang diterima. Keterbatasan mekanisme pengaduan yang efektif serta kurangnya edukasi mengenai hak dan prosedur pelayanan turut memengaruhi rendahnya tingkat partisipasi tersebut.

Pemilihan Kecamatan Cileunyi sebagai lokasi penelitian dalam penelitian ini, didasarkan pada beberapa Alasan. Pertama, Kecamatan Cileunyi merupakan salah satu kecamatan dengan kepadatan penduduk tertinggi di Kabupaten Bandung, dengan jumlah penduduk mencapai lebih dari 192 ribu jiwa pada tahun 2023 (BPS Kabupaten Bandung, 2024). Tingginya jumlah penduduk ini berdampak langsung pada tingginya permintaan layanan publik, yang menjadikan Kecamatan Cileunyi sebagai salah satu titik krusial dalam menilai efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik. lalu jarak Kecamatan Cileunyi dengan Pusat Kabupaten Bandung yaitu Kecamatan Soreang terbilang cukup jauh yaitu sekitar 30 Km. artinya pelayanan publik di

kecamatan harus di optimalkan, agar Masyarakat tidak terbebani dengan jarak yang ditempuh Ketika melakukan aktivitas pelayanan publik.

Kedua, Kecamatan Cileunyi memiliki posisi geografis strategis sebagai penghubung antara Kabupaten Bandung, Kota Bandung, dan Kabupaten Sumedang. Kawasan ini menjadi lintasan utama arus barang, jasa, dan manusia dari dan ke wilayah metropolitan Bandung Raya, yang tentu saja menambah kompleksitas pelayanan publik yang harus diberikan. Kompleksitas ini menuntut penerapan prinsip *good governance* yang lebih kuat agar pelayanan tetap berkualitas dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat urban dan semi-perkotaan.

Ketiga, Berdasarkan hasil pengamatan awal, Kecamatan Cileunyi dihadapkan pada berbagai kendala internal yang cukup signifikan, antara lain terbatasnya sumber daya manusia yang mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi, kurang memadainya infrastruktur pendukung layanan berbasis digital, serta minimnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai sistem pelayanan yang baru. (Alfiah, 2024). Kondisi tersebut menjadikan Kecamatan Cileunyi sebagai objek yang menarik dan representatif untuk diteliti guna mengetahui sejauh mana penerapan prinsip-prinsip *good governance* telah dilaksanakan serta berbagai tantangan yang muncul dalam proses implementasinya di tingkat kecamatan.

Lalu Dibandingkan dengan kecamatan lain, Kecamatan Cileunyi belum banyak dijadikan objek penelitian mendalam terkait tata kelola pelayanan publik berbasis *good governance*, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru secara akademik maupun praktis dalam perbaikan tata kelola pelayanan publik di wilayah strategis Kabupaten Bandung. Dengan demikian, pemilihan Kecamatan Cileunyi sebagai lokasi penelitian bukan hanya karena karakteristik wilayah yang dinamis dan strategis, tetapi juga karena kompleksitas tantangan pelayanan yang dihadapi, yang menjadikannya sebagai penelitian yang relevan dan signifikan untuk mengkaji penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di tingkat lokal.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, yang kemudian dituangkan dalam Skripsi dengan judul: **“PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN CILEUNYI KABUPATEN BANDUNG”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat didefinisikan bahwa masalah yang terdapat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Rendahnya pemahaman masyarakat terhadap pelayanan publik digital
2. Kurangnya kesiapan sumber daya manusia (SDM) di internal Kecamatan
3. Minimnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik
4. Tingginya beban pelayanan akibat kepadatan penduduk dan posisi strategis wilayah

C. Rumusan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung, dengan mengacu pada 4 prinsip utama good governance dalam pelayanan publik menurut (Sedarmayanti, 2013). Berdasarkan 4 Prinsip Utama tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan prinsip akuntabilitas di Kantor Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana penerapan prinsip partisipasi di Kantor Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana penerapan prinsip transparansi Kantor Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung?
4. Bagaimana penerapan prinsip aturan hukum di Kantor Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan prinsip akuntabilitas di Kantor Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan prinsip partisipasi di Kantor Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan prinsip transparansi Kantor Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.
4. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan prinsip aturan hukum di Kantor Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap perkembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam kajian mengenai penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cileunyi.
2. Manfaat Praktis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada masyarakat mengenai implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cileunyi, serta mengidentifikasi langkah-langkah yang dapat dilakukan oleh pemerintah kecamatan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

F. Kerangka Berfikir

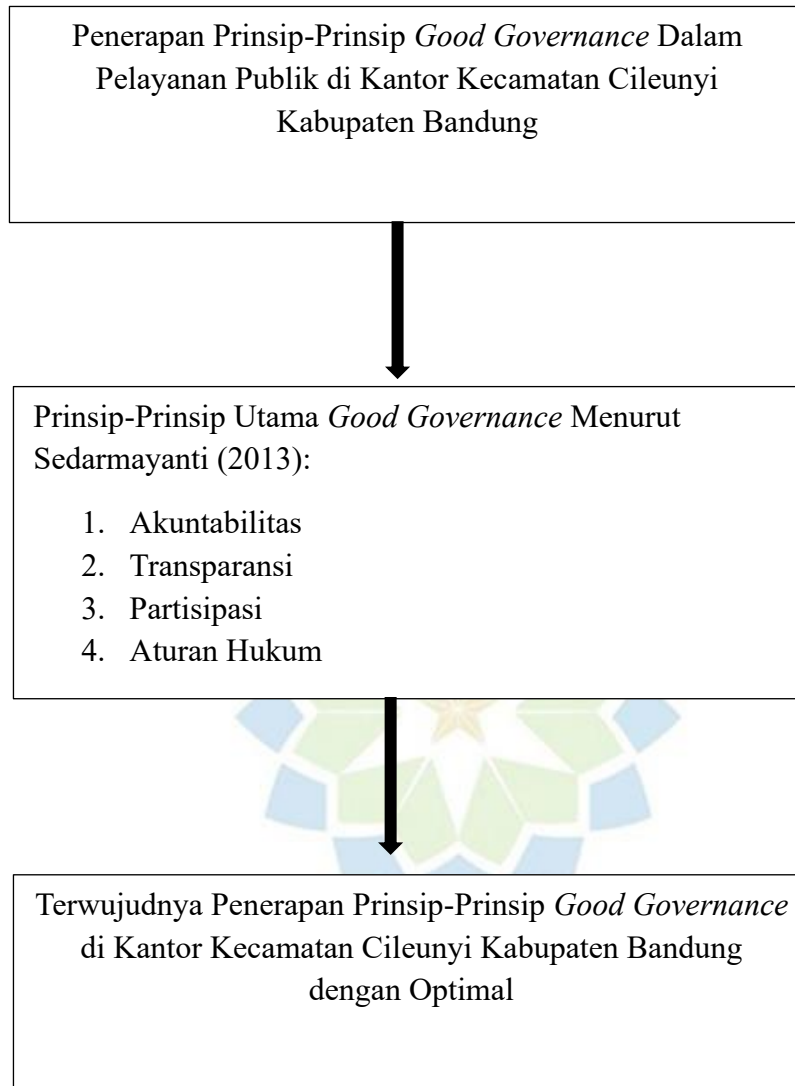
Good Governance merupakan aspek fundamental dalam Pelayanan Publik. Di era globalisasi saat ini, penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* tidak hanya sekadar tradisi atau sistem politik semata. Sebagai organisasi yang dinamis, pemerintah harus mampu menyesuaikan diri dengan perubahan yang terus terjadi. Kemampuan adaptasi ini menjadi landasan utama dalam mewujudkan pemerintahan yang baik, sehingga memungkinkan pelayanan publik yang lebih optimal. Dalam penelitian ini, peneliti mengacu pada empat prinsip utama yang dikemukakan oleh (Sedarmayanti, 2013) yang memberikan

gambaran mengenai tata kelola pemerintahan yang baik dalam administrasi publik.

Penelitian ini mengkaji penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik atau *Good Governance* di Kantor Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung. Dalam penelitian ini, digunakan model *good governance* yang dikemukakan oleh (Sedarmayanti, 2013), yang mencakup 4 indikator utama, yaitu akuntabilitas, transparansi, partisipasi serta kepatuhan terhadap aturan hukum. Berikut ini adalah penjelasan mengenai cara mengukur setiap indikator tersebut:

- a. Akuntabilitas: Pejabat pemerintah harus bertanggung jawab dan dapat dipertanggungjawabkan atas setiap tindakan serta kebijakan yang diambil.
- b. Transparansi: Pemerintahan yang baik harus bersifat transparan kepada masyarakat, baik di tingkat pusat maupun daerah.
- c. Partisipasi: Membantu setiap warga negara dalam menggunakan hak mereka untuk menyampaikan usulan atau pendapat, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses pengambilan keputusan.
- d. Aturan Hukum: Good governance menjamin kepastian hukum serta rasa keadilan dalam masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang diterapkan.

Peneliti akan menggunakan keempat prinsip tata kelola pemerintahan yang baik sebagai acuan dalam menganalisis penerapannya di Kantor Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung. Untuk memperjelas perspektif penelitian ini, peneliti menyajikan ilustrasi dalam bentuk gambar berikut:



Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Gambar 1.1 : Kerangka Berfikir