

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Di era reformasi dan desentralisasi saat ini, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel semakin meningkat. Pemerintah, sebagai penyelenggara pelayanan publik, dituntut untuk mampu menghadirkan sistem yang efisien serta responsif terhadap dinamika sosial dan kebutuhan warga. Pelayanan publik di Indonesia memiliki dasar hukum yang kuat dan jelas, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menjadi pijakan utama bagi seluruh penyelenggara pelayanan, baik di tingkat pusat maupun daerah, dalam memberikan layanan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Di dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang ini juga menegaskan pentingnya prinsip keadilan, partisipasi, dan kesetaraan dalam proses pelayanan, serta mengatur hak dan kewajiban masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan adanya regulasi ini, pemerintah dituntut untuk lebih profesional dan responsif dalam melaksanakan tugasnya guna menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan berorientasi pada kepuasan publik. Namun, realitas di lapangan sering kali menunjukkan adanya ketimpangan antara harapan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diberikan, baik dari segi kecepatan, keterbukaan informasi, maupun kepuasan pengguna layanan.

Kesenjangan tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor, mulai dari keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur yang belum memadai, hingga lemahnya pengawasan dan evaluasi kinerja aparatur. Selain itu, budaya birokrasi

yang masih kental dengan praktik administratif yang berbelit-belit turut memperlambat proses pelayanan. Kondisi ini berdampak langsung pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya menjadi kewajiban administratif, tetapi juga menjadi bagian dari strategi pembangunan nasional yang berkelanjutan dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Salah satu contoh nyata dari tantangan dan dinamika pelayanan publik dapat ditemukan di Kantor Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang. Kecamatan Jatinangor merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Sumedang, dengan posisi Astronomi berada pada 108°, 61, 41,71 dtk (BT) dan 19, 50, 36,38 dtk (LS). Jatinangor adalah sebuah kawasan di sebelah timur Kota Bandung sebagai pintu masuk gerbang Kabupaten Sumedang dan salah satu dari 26 Kecamatan yang ada di Kabupaten Sumedang. dengan luas wilayah 26.20 Km² (2.620 Ha) dengan jarak antar Batas Wilayah dari Utara-Selatan 15 Km dan dari arah Barat-Timur 20 Km. Secara administratif Kecamatan Jatinangor terbagi kedalam 12 Desa, 56 Dusun, 138 RW dan 504 RT. Sedangkan dilihat dari posisi Georafisnya, Kecamatan Jatinangor berada di Wilayah Bagian Barat Kabupaten Sumedang dengan batas-batas wilayah aministratif pemerintahan sebagai berikut:

- Sebelah Utara: Kecamatan Sukasari dan Tanjungsari
- Sebelah Timur: Kecamatan Cimanggung dan Tanjungsari
- Sebelah Selatan Kabupaten Bandung: Kecamatan Kecamatan Rancaekek
- Sebelah Barat Bandung: Kecamatan Cileunyi Kabupaten

Sebagai wilayah yang berkembang pesat karena keberadaan institusi pendidikan tinggi dan pertumbuhan kawasan permukiman, Kecamatan Jatinangor menghadapi peningkatan volume permintaan layanan administratif, seperti pembuatan KTP, KK, dan surat keterangan domisili. Namun, lonjakan kebutuhan ini tidak selalu diimbangi dengan peningkatan kapasitas layanan, baik dari segi jumlah pegawai, fasilitas, maupun pemanfaatan teknologi informasi. Akibatnya, masyarakat kerap menghadapi keterlambatan proses, serta kurangnya informasi yang jelas terkait prosedur layanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu indikator penting yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat. IKM mencerminkan tingkat kepuasan pengguna layanan yang dihimpun melalui pendekatan kuantitatif maupun kualitatif, dengan cara mengukur sejauh mana harapan dan kebutuhan masyarakat terpenuhi dalam proses pelayanan yang mereka terima. Dalam hal ini, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tidak hanya sekadar angka, melainkan gambaran nyata mengenai persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur pelayanan publik, mulai dari aspek ketepatan waktu, kejelasan prosedur, keramahan petugas, hingga keadilan dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi instrumen strategis yang dapat dijadikan acuan untuk melakukan evaluasi, perbaikan, serta inovasi berkelanjutan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk di lingkungan kantor kecamatan seperti Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang.



Gambar 1.1 Perbandingan Target dengan realisasi

Sumber : Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Tahun 2024 Kecamatan Jatinangor

Berdasarkan gambar di atas, meskipun telah dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Kecamatan Jatinangor belum berhasil memenuhi target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah ditetapkan pada

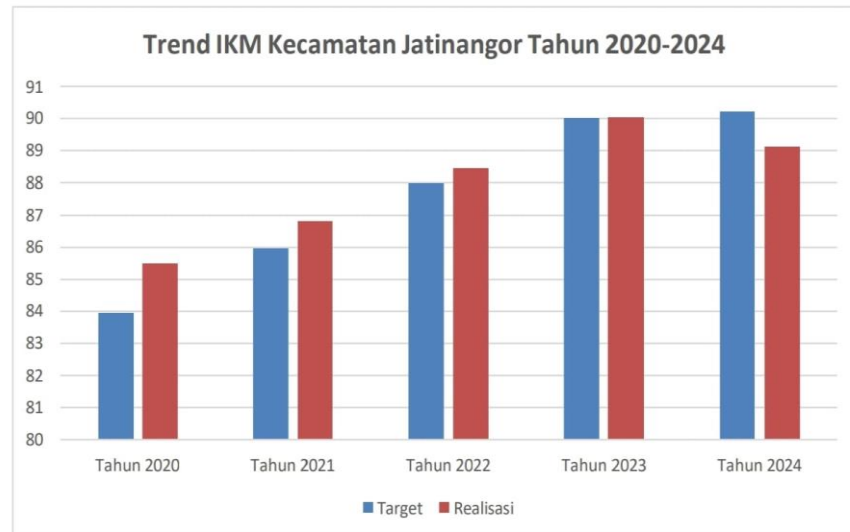
tahun 2024. Capaian kinerja pelayanan publik di wilayah ini menunjukkan adanya penurunan dibandingkan tahun sebelumnya. Berdasarkan data, realisasi IKM tahun 2024 hanya mencapai 89,11 poin dari target sebesar 90,20 poin. Artinya, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan masih berada di bawah standar yang diharapkan. Meskipun capaian efisiensi anggaran tergolong tinggi, yaitu sebesar 98,79%, hal ini belum cukup untuk mencerminkan keberhasilan pelayanan publik secara menyeluruh, karena indikator kepuasan masyarakat masih belum terpenuhi.

Penurunan ini semakin jelas terlihat ketika dibandingkan dengan capaian tahun sebelumnya. Pada tahun 2023, realisasi IKM berada di angka 90,04 poin, yang berarti terjadi penurunan sebesar 0,93 poin pada tahun 2024. Selain itu, dari segi capaian kinerja secara persentase, terjadi penurunan sebesar 1,25% dibandingkan capaian tahun sebelumnya yang berada di angka 101,04%. Data ini menunjukkan bahwa meskipun capaian tahun 2024 relatif tinggi secara persentase, namun dalam hal realisasi, terjadi degradasi yang perlu menjadi perhatian, khususnya dalam menjaga kualitas pelayanan agar tetap konsisten atau meningkat.

Apabila dibandingkan dengan target akhir Rencana Strategis (Renstra), capaian tahun 2024 sebesar 98,79% masih menunjukkan ketidaksesuaian dengan target ideal yang telah ditentukan, yaitu sebesar 90,63 poin. Artinya, meskipun nyaris mendekati target, Kecamatan Jatinangor tetap belum mampu merealisasikan sepenuhnya ekspektasi strategis tersebut. Ketidaksesuaian ini menjadi indikasi bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan yang dijalankan belum cukup optimal untuk menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat secara komprehensif.

Jika dibandingkan dengan rata-rata tingkat kepuasan di tingkat provinsi, kinerja Kecamatan Jatinangor juga tergolong rendah. Realisasi IKM provinsi tercatat sebesar 92,07 poin, sedangkan Jatinangor hanya mencapai 89,11 poin, yang berarti terdapat selisih sebesar 2,96 poin di bawah rata-rata provinsi. Selisih ini mengindikasikan bahwa pelayanan publik di Jatinangor belum sekompetitif atau seefisien wilayah lain di tingkat provinsi, sehingga perlu ada pembenahan lebih lanjut. Realitas ini menggambarkan bahwa meskipun ada pencapaian administratif,

kualitas pelayanan dari sisi penerimaan masyarakat masih memerlukan perhatian serius agar tidak semakin tertinggal.



Gambar 1.2 Grafik Trend Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Jatinangor Tahun 2020-2024

Sumber : Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Tahun 2024 Kecamatan Jatinangor

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada gambar grafik, tren Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Jatinangor tahun 2020 hingga 2024, terlihat adanya peningkatan capaian realisasi IKM yang cukup konsisten dari tahun ke tahun. Bahkan pada tahun 2020 hingga 2023, realisasi IKM mampu melampaui atau setidaknya menyamai target yang ditetapkan. Namun, pada tahun 2024 terjadi penurunan di mana realisasi IKM tidak berhasil mencapai target, yakni berada sedikit di bawah angka 90. Ketidaksesuaian ini mengindikasikan adanya hambatan dalam implementasi pelayanan publik, baik dari sisi sumber daya, sistem manajemen, maupun tingkat adaptabilitas terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

No	Unsur SKM	Bobot	NRR	%	NRR Tertimbang (NRR x 0,111)
U1	Persyaratan	4	3,31	82,75%	0,36
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4	3,79	94,75%	0,42
U3	Waktu Pelayanan	4	3,65	91,25%	0,40
U4	Biaya/Tarif	4	3,72	93,00%	0,41
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4	3,69	92,25%	0,41
U6	Kompetensi Pelaksana	4	3,77	94,25%	0,42
U7	Perilaku Pelaksana	4	3,56	89,00%	0,39
U8	Sarana dan Prasarana	4	3,25	81,25%	0,36
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4	3,35	83,75%	0,37
	Jumlah				3,56
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) = Jumlah x 25				89,11
	Mutu Pelayanan				B
	Kinerja Unit Pelayanan				BAIK

Gambar 1.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024

Sumber : Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Tahun 2024 Kecamatan Jatinangor

Dilihat dari hasil survey kepuasan masyarakat di atas, salah satu faktor yang dapat menjelaskan menurunnya efisiensi pelayanan publik di Kecamatan Jatinangor pada tahun 2024 adalah lemahnya sosialisasi informasi kepada masyarakat, khususnya mengenai persyaratan dan prosedur layanan. Masyarakat masih banyak yang datang ke kantor kecamatan tanpa membawa dokumen yang lengkap atau tidak memahami alur pelayanan yang berlaku. Kondisi ini tidak hanya memperlambat proses pelayanan, tetapi juga menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pihak kecamatan. Padahal, kejelasan informasi merupakan aspek penting dalam mewujudkan pelayanan yang efisien, karena dapat mengurangi miskomunikasi dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Akibat dari kurang optimalnya penyebaran informasi ini, tidak sedikit masyarakat yang merasa kecewa karena tidak dapat langsung dilayani saat mengajukan permohonan administrasi. Hal ini juga berimplikasi pada meningkatnya jumlah pengaduan maupun keluhan, yang secara tidak langsung turut memengaruhi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Fenomena ini menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis

aparatur, tetapi juga pada kemampuan instansi dalam membangun komunikasi yang terbuka, inklusif, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Ketepatan waktu yang menjadi indikator penting dalam efisiensi pelayanan publik di Kecamatan Jatinangor sejauh ini belum berjalan secara maksimal. Fenomena di lapangan menunjukkan masih kerap terjadi keterlambatan dalam penyelesaian urusan administratif yang bersumber dari kurangnya pemahaman masyarakat mengenai regulasi persyaratan. Ketika warga datang tanpa membawa dokumen yang lengkap atau keliru memahami instruksi prasyarat, ritme kerja operasional pelayanan menjadi terganggu. Akibatnya, waktu tunggu menjadi lebih panjang dan target standarisasi waktu pelayanan yang ideal menjadi sulit untuk direalisasikan secara konsisten.

Selain masalah waktu, efisiensi pelayanan di Kecamatan Jatinangor juga terkendala oleh belum optimalnya keterbukaan informasi mengenai tarif atau biaya administrasi. Kurangnya sosialisasi yang masif dan mudah dipahami membuat sebagian besar masyarakat masih merasa meraba-raba terkait kejelasan biaya yang harus dikeluarkan. Minimnya pemahaman publik ini pada akhirnya membentuk opini atau persepsi negatif di tengah masyarakat, di mana proses birokrasi kerap dinilai kurang transparan dan memicu keraguan mengenai kepastian biaya pelayanan yang sebenarnya.

Di sisi lain, alur dan mekanisme birokrasi di Kecamatan Jatinangor dirasa masih cukup berbelit-belit bagi sebagian besar warga yang datang mengurus keperluan mereka. Prosedur pelayanan yang ada saat ini belum sepenuhnya dikemas secara sederhana, sehingga sering kali memicu kebingungan di tengah masyarakat yang kurang familier dengan tahapan-tahapan administratif tersebut. Akibatnya, alih-alih mempermudah, rangkaian instruksi yang terkesan rumit dan kaku ini justru membuat warga merasa kesulitan untuk memahami dan mengikuti alur pelayanan dengan mandiri.

Keberhasilan pelayanan di Kecamatan Jatinangor juga sangat bergantung pada kesiapan elemen pendukungnya, namun pada kenyataannya pemanfaatan

sumber daya manusia serta sarana dan prasarana di lapangan masih jauh dari kata optimal. Kapasitas aparatur dalam mengeksekusi layanan terkadang belum sejalan dengan ketersediaan fasilitas penunjang yang memadai, seperti perangkat komputer yang responsif, ruang tunggu yang nyaman, atau sistem digital yang terintegrasi. Ketimpangan antara kompetensi pegawai dan kelayakan fasilitas operasional ini menciptakan sekat yang menghambat akselerasi kerja, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum bisa berjalan secara prima dan serbacepat.

Melihat kompleksitas permasalahan efisiensi pelayanan publik di Kecamatan Jatinangor mulai dari kurangnya sosialisasi, lemahnya sistem penanganan pengaduan, hingga keterbatasan sarana dan prasarana penting untuk meninjau bagaimana teori dan studi sebelumnya menjelaskan konsep efisiensi dalam pelayanan publik. Dalam kajian administrasi publik, Efisien dapat diartikan sebagai ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan seluruh sumber daya yang dimiliki secara optimal dan efisien (Saputra & Widiyarta, 2021). Pelayanan yang efisien harus dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat secara langsung, serta didukung oleh transparansi, partisipasi publik, dan kualitas SDM (Bahrudin & Hidayat, 2023).

Situasi di Kecamatan Jatinangor menunjukkan bahwa persoalan efisiensi pelayanan publik bukan hanya soal teknis semata, melainkan menyentuh hal-hal mendasar seperti kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ketika pelayanan dianggap lambat, membingungkan, atau tidak ramah, maka yang terganggu bukan hanya kepuasan warga, tetapi juga citra dan legitimasi pemerintahan itu sendiri (Alshadiqa et al., 2025). Di lapangan, masih banyak ditemui kendala seperti aparatur yang belum cukup terlatih, alur layanan yang belum efisien, hingga masyarakat yang belum sepenuhnya memahami prosedur yang ada. Masalah-masalah ini tidak bisa diselesaikan secara parsial. Diperlukan upaya yang menyeluruh dari peningkatan kapasitas petugas, perbaikan sistem kerja, hingga membangun komunikasi yang lebih baik dengan masyarakat agar pelayanan publik benar-benar bisa berjalan efektif dan menjawab kebutuhan warga secara nyata.

Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti tertarik untuk menelusuri lebih jauh bagaimana efisiensi pelayanan publik benar-benar dapat diwujudkan dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Pelayanan publik yang baik seharusnya tidak hanya hadir secara formal, tetapi juga mampu memberikan pengalaman yang mudah, cepat, dan tepat bagi warga yang membutuhkan. Oleh karena itu, judul penelitian ini, yaitu **“EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN JATINANGOR KABUPATEN SUMEDANG”**, dirasa relevan untuk menjawab berbagai tantangan yang masih dihadapi. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan gambaran yang lebih utuh mengenai hambatan dan potensi yang ada, serta menghasilkan rekomendasi konkret untuk perbaikan kualitas pelayanan publik di wilayah tersebut.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan data dalam latar belakang masalah, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Waktu pelayanan belum optimal karena masih terjadi keterlambatan pelayanan akibat ketidaksiapan persyaratan masyarakat
2. Transparansi biaya pelayanan belum sepenuhnya dipahami masyarakat sehingga menimbulkan persepsi setidakjelasan biaya
3. Prosedur pelayanan belum sepenuhnya sederhana dan mudah dipahami masyarakat
4. Pemanfaatan sumber daya manusia, sarana, dan prasarana belum optimal dalam mendukung pelayanan publik

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana waktu pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di Kecamatan Jatinangor?
2. Bagaimana biaya pelayanan yang dikenakan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di Kecamatan Jatinangor?

3. Bagaimana prosedur pelayanan yang diterapkan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di Kecamatan Jatinangor?
4. Bagaimana pemanfaatan sumber daya (tenaga, sarana, dan prasarana) dilakukan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di Kecamatan Jatinangor?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui waktu pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di Kecamatan Jatinangor.
2. Untuk mengetahui biaya pelayanan yang dikenakan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di Kecamatan Jatinangor.
3. Untuk mengetahui prosedur pelayanan yang diterapkan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di Kecamatan Jatinangor.
4. Untuk mengetahui pemanfaatan sumber daya (tenaga, sarana, dan prasarana) dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di Kecamatan Jatinangor.

E. Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Kegunaan Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dalam bidang administrasi publik, khususnya mengenai efisiensi pelayanan publik di tingkat pemerintahan lokal. Dengan mengintegrasikan teori-teori yang telah dipelajari selama proses akademik dan mengaitkannya dengan fenomena nyata di Kecamatan Jatinangor, penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman konseptual dan pengukuran efisiensi pelayanan.

2. Kegunaan Praktis

Bagi pemerintah daerah, khususnya Kantor Kecamatan Jatinangor, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus acuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Penelitian ini memberikan gambaran konkret mengenai hambatan-hambatan utama yang dihadapi seperti kurangnya sosialisasi, lemahnya pengelolaan pengaduan, dan keterbatasan fasilitas serta menawarkan alternatif solusi yang dapat diterapkan untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih cepat, tepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

3. Kegunaan bagi Masyarakat

Bagi masyarakat sebagai pengguna langsung pelayanan publik, penelitian ini diharapkan dapat mendorong perbaikan sistem pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan riil mereka. Dengan memperhatikan pengalaman, harapan, serta persepsi warga, hasil penelitian ini dapat menjadi jembatan antara pemerintah dan masyarakat dalam membentuk sistem pelayanan yang lebih mudah diakses, transparan, dan manusiawi.

4. Kegunaan bagi Peneliti lain

Penelitian ini juga dapat menjadi rujukan awal bagi peneliti lain yang ingin meneliti tema serupa, baik dalam konteks pelayanan publik di kecamatan lain maupun dalam lingkup pemerintahan yang lebih luas. Dengan memanfaatkan data, temuan, dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, diharapkan penelitian lanjutan dapat mengembangkan teori dan praktik efisiensi pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap perkembangan zaman dan tantangan lapangan.

F. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini dibangun berdasarkan hasil tinjauan pustaka dan pengamatan empiris di lapangan. Tinjauan pustaka memberikan dasar teoritis yang kokoh, sementara observasi empiris membantu peneliti memahami kondisi nyata yang terjadi dalam proses pelayanan publik di Kantor Kecamatan

Jatinangor, Kabupaten Sumedang (Widayat, A., & Amirullah, 2019). Kerangka berpikir ini disusun secara sistematis untuk menjelaskan bagaimana konsep-konsep utama dalam pelayanan publik khususnya yang berkaitan dengan efisiensi kinerja pelayanan bekerja dalam struktur teoritis yang terorganisasi, dimulai dari aspek input, proses, hingga output. Kerangka berpikir juga berperan sebagai alat analisis yang menghubungkan antara teori, kebijakan, serta variabel-variabel penting yang memengaruhi efisiensi pelayanan publik. Dengan demikian, kerangka ini dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai dinamika dan tantangan yang dihadapi dalam peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2022), kerangka berpikir merupakan model konseptual yang berfungsi mengaitkan berbagai teori dengan faktor-faktor yang telah teridentifikasi sebagai isu penting dalam suatu penelitian.

Pandangan Hughes (1994) dalam (Malawat, 2022) memberikan pemahaman administrasi publik merupakan aktivitas melayani publik dan atau aktivitas pelayanan publik dalam melaksanakan kebijakan yang diperoleh dari pihak lain. Teori tersebut menekankan bahwa administrasi publik adalah suatu aktivitas pelayanan, bukan sekadar manajemen internal birokrasi. Esensinya terletak pada melayani kepentingan publik dengan menjalankan kebijakan yang berasal dari otoritas lain, biasanya pemerintah atau lembaga pembuat kebijakan. Artinya, administrasi publik tidak berdiri sendiri, melainkan bersifat instrumental dan implementatif terhadap keputusan yang telah ditetapkan oleh pembuat kebijakan. Pelayanan publik menjadi wujud nyata dari fungsi administrasi ini, menjadikannya sebagai penghubung antara kebijakan dan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, pemikiran ini sangat penting karena menunjukkan bahwa kualitas layanan kepada masyarakat sangat bergantung pada kemampuan para birokrat dan pelaksana kebijakan untuk berkolaborasi, berkoordinasi, dan saling mendukung dalam menjalankan tugasnya. Dalam praktik pelayanan publik, ini berarti bahwa setiap kebijakan atau keputusan harus diambil berdasarkan pertimbangan yang masuk akal, data yang relevan, serta memperhatikan kebutuhan masyarakat secara nyata. Ketika kerja sama dalam administrasi berjalan dengan baik dan keputusan diambil secara bijak, maka hasilnya akan tercermin dalam

pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat luas. Artinya, pelayanan publik yang baik tidak lahir begitu saja, tetapi merupakan hasil dari proses administratif yang sehat dan dinamis. Oleh karena itu, pemikiran Hughes tetap relevan sebagai landasan dalam membangun pelayanan publik yang efektif, akuntabel, dan mampu menjawab kebutuhan zaman.

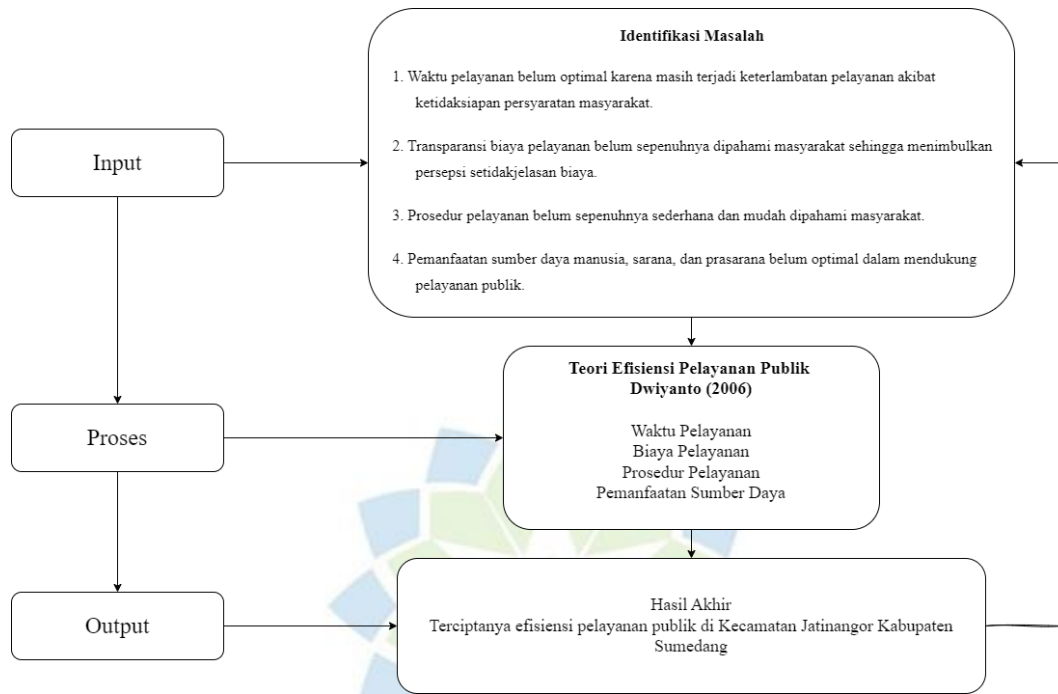
Osborne dan Gaebler (1992) dalam (Tati et al., 2024) menawarkan perspektif yang sangat berpengaruh dalam memahami bagaimana pelayanan publik seharusnya dijalankan di era modern. Mereka mengkritik pendekatan birokratis tradisional yang dianggap lamban, kaku, dan terlalu terpusat pada prosedur daripada hasil. Mereka menekankan pentingnya transformasi pemerintah menjadi lebih adaptif, inovatif, dan berorientasi pada kinerja. Mereka berpendapat bahwa pemerintahan yang efektif bukanlah yang sekadar menjalankan aturan, melainkan yang mampu menjadi fasilitator dan pemberdaya masyarakat. Dalam kerangka ini, pelayanan publik tidak lagi diposisikan sebagai aktivitas administratif semata, tetapi sebagai instrumen strategis untuk mendorong kesejahteraan masyarakat secara langsung. Pemerintah idealnya berperan seperti penggerak, bukan pengendali mutlak, mengarahkan sumber daya untuk menciptakan solusi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang terus berubah. Konsep ini sangat relevan ketika dikaitkan dengan efisiensi pelayanan publik. Efisiensi tidak lagi diukur hanya dari kelengkapan dokumen atau kepatuhan terhadap prosedur, melainkan dari seberapa jauh pelayanan tersebut berdampak positif bagi masyarakat, baik dalam hal aksesibilitas, kecepatan, maupun kepuasan pengguna layanan. Osborne dan Gaebler (1992) dalam (Tati et al., 2024) mengajak pemerintah untuk berpikir secara kewirausahaan, memanfaatkan inovasi, teknologi, dan kolaborasi dengan berbagai pihak untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih responsif dan hemat biaya. Pendekatan ini menuntut perubahan budaya organisasi publik dari yang bersifat reaktif menjadi proaktif. Maka, pelayanan publik yang efektif menurut pandangan mereka adalah pelayanan yang mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan warga, mendorong partisipasi, serta mampu menunjukkan hasil nyata yang meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara berkelanjutan.

Pelayanan publik yang efisien menjadi cerminan dari bagaimana pemerintah memahami, merespons, dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara konkret. Dalam konteks pemerintahan lokal seperti Kecamatan Jatinangor, efisiensi pelayanan tidak hanya berkaitan dengan seberapa cepat dan akurat layanan diberikan, tetapi juga dengan bagaimana masyarakat merasakan manfaat dan kepuasan atas layanan tersebut. Di tengah tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap layanan yang mudah, cepat, dan transparan, muncul kebutuhan untuk meninjau kembali apakah pelayanan publik yang ada sudah berjalan sesuai harapan atau masih menyisakan berbagai persoalan mendasar.

Teori yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2006) dalam (Dwiyanto, 2017) dapat dijadikan sebagai acuan utama dalam menilai tingkat efisiensi pelayanan publik di Kecamatan Jatinangor. Dwiyanto menjelaskan bahwa efisiensi pelayanan publik dapat dilihat melalui beberapa indikator penting. Waktu pelayanan, yaitu seberapa cepat masyarakat dapat memperoleh layanan yang dibutuhkan tanpa harus menunggu terlalu lama. Biaya pelayanan, yang menekankan pada kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diterima masyarakat, apakah biaya tersebut tergolong wajar dan proporsional. Prosedur pelayanan, yang menilai sejauh mana proses pelayanan dirancang agar mudah dipahami dan dijalankan oleh masyarakat tanpa kompleksitas yang berlebihan. Pemanfaatan sumber daya, yang mencakup bagaimana sumber daya manusia, keuangan, dan sarana prasarana digunakan secara optimal untuk mencapai hasil maksimal tanpa adanya pemborosan.

Melalui kerangka tersebut, penelitian ini berupaya untuk menggali sejauh mana pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatinangor telah berjalan secara efisien berdasarkan realitas di lapangan. Fokusnya tidak hanya pada hasil akhir berupa dokumen atau proses administratif, melainkan juga pada bagaimana layanan disampaikan, bagaimana masyarakat memaknainya, dan apakah masih ada celah atau dampak samping yang justru merugikan publik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengukur efisiensi sebagai angka atau kinerja formal, tetapi juga sebagai pengalaman sosial yang membentuk relasi antara pemerintah dan

warganya, karena itu kerangka berpikir dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.4 Kerangka Pemikiran

Sumber : Diolah Peneliti (2025)