

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN CIGUGUR KABUPATEN KUNINGAN

Ediyanto
Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan
Bandung, Indonesia
ediyantosantoso@yahoo.com

DOI: <http://dx.doi.org/10.23969/decision.v2i1.2381>

Abstract

This research focuses on the study of the Application of the Principles of Good Governance in Public Services in Cigugur District, Kuningan Regency. Cigugur Subdistrict Kuningan Regency has so far applied the principles of good governance, especially in the implementation of public services. but in its implementation is still not optimal. With the lack of adequate infrastructure in the Cigugur Subdistrict office, the employees provide less than optimal services to the community, especially in population administration services and services related to community activities programs in the Cigugur sub-district. Phenomenon in the field The application of the principles of good governance in public services in Cigugur Subdistrict, Kuningan Regency so far has not run optimally in accordance with interviews from the sub-district and cigugur Kuningan community. Judging from the still not optimal Accountability and Transparency in the implementation of public services in Cigugur Subdistrict, Kuningan Regency, for example, long-winded service procedures, uncertainty of time and prices that make services difficult to reach naturally by the public. This causes mistrust to the service providers so that people look for alternative ways to get services through certain methods, namely by providing additional costs. In providing public services. The method used in this research is qualitative method. Data collection techniques through literature study, observation and interviews. Seeing from this problem, the researcher gave a suggestion, namely that the Accountability of public services in the District of Cigugur, Kuningan Regency needs to be improved by making better operational service standards so that the timeliness in service can be completed in accordance with the specified time. The need for transparency with regard to the costs of obtaining documents in full to the end so that the public knows their obligations in managing land documents.

Keywords: Principles of Good Governance and Public Service

I. PENDAHULUAN

Cigugur adalah sebuah Kecamatan yang berada di Kabupaten Kuningan, Jawa Barat. Tugas pokok dan Fungsi Kecamatan Cigugur sebagaimana tertuang dalam Peraturan Bupati Kuningan Nomor 66 Tahun 2018 adalah membantu Bupati dalam

penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik, dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam

bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Kuningan Nomor 14 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Kuningan Tahun 2014 Nomor 30) yaitu penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan Publik di Kecamatan Cigugur dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip *Good Governance* yaitu: Sederhana, Partisipatif, Akuntabel, Berkelanjutan, dan Keadilan.

Hal ini dipertegas dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik, baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan

administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan tol.

Prinsip-prinsip *good governance* merupakan kebutuhan mutlak masyarakat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi secara universal. Hal ini dapat menjadi faktor pendorong terwujudnya *political governance* yang menghendaki adanya transparansi, efektivitas dan efisiensi dalam proses pemerintahan, baik itu dari segi proses perumusan kebijakan publik, penyelenggaraan pembangunan, pelaksanaan birokrasi publik pemerintahan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Era globalisasi yang ditandai dengan semakin terbukanya arus informasi, komunikasi dan transportasi. Komunikasi dan transportasi antar Negara di dunia, menuntut suatu Negara untuk memprakondisikan dirinya dengan melakukan upaya pemberdayaan (*empowering*) dan reformasi total atas kehidupan politik dan pemerintahan, hukum, ekonomi, sosial, budaya, dan pertahanan serta keamanan nasional. Dalam kondisi persaingan bebas di era globalisasi, peran pemerintah mengalami pergeseran, dalam arti bahwa pemerintah sudah tidak lagi menjalankan peran secara dominan dalam berbagai aktivitas Negara, melainkan hanya sebagai fasilitator bagi kelancaran arus perdagangan dan persaingan bebas. Ini menuntut kondisi Negara (pemerintah) dengan

pernerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), agar memperoleh kepercayaan yang besar dari masyarakat serta agar terciptanya iklim usaha yang kondusif bagi peningkatan arus investasi guna mendorong laju pertumbuhan dan perkembangan ekonomi maupun mikro ekonomi.

Pinsip-prinsip *good governance* dalam penerapannya dapat dijadikan sebagai bagian dari upaya untuk melaksanakan asas-asas demokrasi dan demokratisasi, yang merefleksikan dijunjung tingginya aspek pemenuhan hak-hak masyarakat oleh penguasa, ditegakannya nilai-nilai keadilan dan solidaritas sosial, serta adanya penegakan HAM dalam berbagai aspek kehidupan Negara, misalnya dengan menegakan prinsip *Rule Of Law* atau supremasi hukum dalam berbagai aspek kehidupan Negara. *Good governance* juga dapat dipandang sebagai suatu konsep ideologi politik yang memuat kaidah-kaidah pokok atau prinsip-prinsip umum pemerintahan yang harus dijadikan pedoman dalam menyelenggarakan kehidupan Negara.

Pelayanan publik di Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakatnya. Untuk menciptakan pelayanan yang baik, maka penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik mutlak harus dilakukan. Prinsip-prinsip *good governance* meliputi prinsip partisipasi yaitu setiap warga negara berpartisipasi dalam pengambilan keputusan baik secara langsung maupun melalui institusi yang mewakili kepentingannya. Prinsip *Rule of Law* yang berarti terjamin adanya kepastian hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat maupun pihak swasta terhadap setiap kebijakan publik yang dibuat dan dilaksanakan. Prinsip

transparansi, yang menuntut pemerintahan melakukan transparansi kepada rakyatnya, baik tingkat pusat maupun daerah. Prinsip akuntabilitas, yang merupakan kewajiban bagi aparatur pemerintah sebagai penanggung jawab atas segala tindakan dan kebijakan yang telah ditetapkannya. Dan terakhir, prinsip keterbukaan, yaitu terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilai tidak transparan.

Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan yang berpedoman pada prinsip-prinsip *good governance* sejauh ini sudah cukup baik, namun masih belum optimal. Hal ini dikarenakan minimnya sarana prasarana di kantor Kecamatan Cigugur, ditambah masih kurangnya pelayanan yang diberikan oleh para pegawai kepada masyarakat, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan terkait program-program kegiatan masyarakat di Kecamatan Cigugur.

Hal ini diketahui dari hasil wawancara dengan pihak kecamatan dan masyarakat Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan. Prinsip Akuntabilitas masih belum terjadi, di mana Kecamatan Cigugur selaku penanggung jawab atas segala tindakan dan kewajiban yang ditetapkan, pada kenyataannya ternyata tidak sesuai dengan aturan atau ketentuan yang telah ditentukan. Ini terjadi karena masih adanya oknum aparat yang memperlambat waktu penyelesaian pelayanan guna memperoleh biaya tambahan. Ditambah dengan ketidakjelasan mekanisme, formulasi, implementasi dan evaluasi terhadap kebijakan, program atau aktivitas pelayanan publik. Masyarakat kesulitan untuk mengajukan tanggapan, usul,

maupun kritik pada petugas yang berwenang, misalnya prosedur pelayanan yang bertele-tele, ketidakpastian waktu dan biaya pengurusan dokumen tanah, baik menyangkut akte jual beli maupun pelepasan hak. Sehingga menyebabkan pelayanan yang baik menjadi sulit dijangkau oleh masyarakat. Dan pada akhirnya menimbulkan ketidakpercayaan kepada petugas pelayanan publik, dan membuat masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu, seperti memberikan biaya tambahan atau menggunakan jasa calo untuk keperluan administrasi.

Melihat betapa pentingnya penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik demi pelayanan yang lebih baik, layak, dan berinovasi untuk kesejahteraan masyarakat Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan, maka peneliti melakukan penelitian mengenai: **“Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan.** Fokus Penelitiannya bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan? Dan tujuan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan.

Manajemen Pelayanan Publik

Ratminto dan Atik (2006:4) menjelaskan bahwa “Manajemen Pelayanan Publik adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencanaitu, mengkoordinasikan dan menyelesaikan

aktivitas-aktivitas demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan”.

Pelayanan Publik

Hardiansyah (2011:12) menjelaskan bahwa Pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan pada penerima pelayanan.

Good Governance

Sedarmayanti (2012:3) menjelaskan bahwa *Governance* adalah “Kewenangan atau kekuasaan di bidang ekonomi, politik dan administratif untuk mengelola sebagian urusan Negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrument kebijakan Negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integritas dan kohesivitas sosial dalam masyarakat.

Good Governance

Amin Widjadja Tunggal (2012:40) mengatakan bahwa tujuan dari *good governance* adalah :

1. Tercapainya sasaran yang ditetapkan.
2. Aktiva pemerintahan dijaga dengan baik.
3. Pemerintahan menjalankan tugasnya dengan baik dan sehat.
4. Kegiatan pemerintahan dilakukan dengan transparan.

Penerapan pelaksanaan prinsip *good governance* secara optimal akan mampu meningkatkan kinerja pemerintahan yang ada, dan akan memberikan nilai tambah bagi semua pihak yang terkait. Serta tujuan *good governance* untuk penerapan sistem tata kelola pemerintahan yang baik, diharapkan dapat meningkatkan nilai tambah bagi

semua pihak dalam jangka panjang dan dapat melindungi kesejahteraan masyarakat. **Prinsip-prinsip Good Governance.**

United Nations Development Program (UNDP) seperti yang dikutip Tjokroamidjojo (2003:135-138) mengemukakan bahwa karakteristik prinsip-prinsip utama *good governance* sebagai berikut :

1. Partisipasi : setiap warga negara berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui institusi yang mewakili kepentingannya.
2. Taat hukum (*rule of law*) : kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa diskriminasi, terutama hukum yang berlaku untuk perlindungan hak azasi manusia.
3. Transparansi : dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Informasi mengenai proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kerja lembaga-lembaga dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan informasi tersebut harus dapat dipahami dan dapat dipantau.
4. Responsif : lembaga-lembaga negara atau badan usaha harus berusaha untuk melayani *stakeholders*-nya. Responsif terhadap aspirasi masyarakat dan kepentingan *client*.
5. Berorientasi pada kesepakatan (*consensus orientation*) : *good governance* menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk mendapatkan pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas, dalam hal kebijakan-kebijakan maupun prosedur-prosedur kerja.
6. Kesetaraan (*equity*) : semua warga negara baik laki-laki maupun perempuan, mempunyai kesempatan yang sama untuk

meningkatkan dan mempertahankan kesejahteraan mereka.

7. Efektif dan efisien : proses-proses dan lembaga-lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia hasilnya sebaik mungkin.
8. Akuntabilitas (*accountability*) : para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektorswasta, dan masyarakat (*civil society*) bertanggung jawab pada publik dan lembaga-lembaga *stakeholders*. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.
9. Visi strategis (*strategic vision*) : para pemimpin dan publik harus mempunyai perspektif *good governance* dan pengembangan sumber daya manusia yang luas dan jauh ke depan sejalan dengan apa yang diperlukan pembangunan.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu penelitian tanpa menggunakan angka statistik tetapi dengan pemaparan secara deskriptif yakni berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi di saat sekarang, di mana peneliti berusaha memotret peristiwa dan kejadian yang terjadi menjadi fokus perhatiannya untuk kemudian dijabarkan sebagaimana adanya.

Jenis penelitian ini merujuk pada fenomena sosial yang ada dengan cara mengungkapkan atau mengeksplor

gambaran-gambaran secara lengkap dan hubungan-hubungan yang terdapat dalam lingkup proses penelitian. Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dalam pendekatan data. Metode penelitian kualitatif digunakan apabila masalah penelitian belum jelas memahami makna dibalik yang tampak, untuk memahami interaksi sosial, memahami perasaan seseorang, untuk mengembangkan teori, untuk memastikan kebenaran data, atau meneliti sejarah perkembangan.

Sumber data dalam penelitian ini adalah petugas pelayanan publik di kantor Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan.

Perolehan data dalam penelitian ini didapatkan melalui data primer yang diperoleh dari hasil observasi partisipan dan wawancara secara langsung dengan petugas pelayanan publik. Dan untuk keabsahan hasil penelitian, peneliti melakukan triangulasi data dengan melakukan wawancara kepada masyarakat yang menerima pelayanan publik di kantor kecamatan. Ini dilakukan untuk mengecek dan membandingkan data yang telah diperoleh.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pertama, Pelaksanaan kegiatan pelayanan publik menurut prinsip *good governance*, harus memiliki prinsip partisipatif yaitu masyarakat memiliki kesempatan untuk ikut serta atau terlibat dalam pembuatan atau kebijakan.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat di Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan dalam hal prinsip Partisipatif sudah sangat baik, ini terlihat dari sangat tingginyakepedulian masyarakat terhadap Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan, dan aktifnya masyarakat dalam rapat-rapat

yang dibuka oleh kecamatan untuk menampung aspirasi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa petugas pelayanan publik di kantor Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan sudah sangat tanggap terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik, serta sering mengajak untuk ikut serta dalam pembuatan keputusan atau kebijakan dalam penyusunan kebijakan di kecamatan, sehingga dapat menampung aspirasi masyarakat, dengan demikian dapat dikatakan sudah mampu menerapkan prinsip Partisipatif dalam pelayanan publiknya.

Kedua, pada pelayanan publik, instansi pemerintahan diharapkan dapat taat kepada hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa diskriminasi, terutama hukum yang berlaku untuk perlindungan hak azasi manusia.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa petugas pelayanan publik di kantor Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan dalam penerapan prinsip *rule of law* atau taat terhadap hukum sudah sangat baik, ini terlihat dari adanya seksi ketentraman dan ketertiban umum yang mengatur segala bentuk keamanan yang berhubungan langsung dengan hukum di Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan.

Ketiga, pada pelaksanaan pelayanan publik, diharapkan adanya transparansi, yaitu adanya kejelasan mekanisme formulasi, implementasi dan evaluasi terhadap kebijakan, program atau aktivitas, serta terbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan, usul, maupun kritik.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa transparansi akan biaya

pengurusan KTP dan KK dirasakan belum transparan oleh masyarakat, ini ditunjukkan dengan masih adanya biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat, sehingga tidak sesuai dengan yang tertulis di papan pengumuman. Begitupun untuk permasalahan pelayanan pengurusan biaya dokumen tanah, baik akte jual beli maupun pelepasan hak, dalam pelaksanaannya masih kurang baik.

Keempat, pada pelaksanaan pelayanan publik, diharapkan menerapkan prinsip akuntabilitas, yaitu kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya. Pertanggungjawaban mengenai kejelasan dan kepastian waktu serta kecepatan layanan atas setiap aktivitas pelayanannya kepada masyarakat. Pertanggungjawaban ini tidak hanya ke atas (*vertical*), tetapi juga kepada masyarakat yang dilayani (*horizontal*).

Hasil observasi menunjukkan adanya kesenjangan mengenai penyelesaian waktu dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa waktu penyelesaian yang dirasakan masyarakat tidak sesuai dengan aturan atau ketentuan yang dibuat Kantor Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan. Masih adanya oknum aparat yang memperlambat waktu penyelesaian pelayanan untuk membuat masyarakat mengeluarkan biaya untuk mempercepat proses pelayanan.

Kelima, pada pelaksanaan pelayanan publik, diharapkan adanya prinsip keterbukaan dalam pelayanan publik, secara operasional dapat diartikan sebagai keterbukaan aparat dalam pelayanan seperti keramahan dalam menjawab pertanyaan

masyarakat yang melakukan pengurusan (sikap yang ramah tamah).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa para petugas pelayanan publik di kantor Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan sudah memiliki sikap yang ramah kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan. ini menjadi nilai yang baik untuk kantor Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan.

Pembahasan

Penerapan *good governance* merupakan kebutuhan mutlak masyarakat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi secara universal. Pelayanan publik di kantor Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakatnya.

Pertama, adanya prinsip partisipasi yaitu setiap warga negara berpartisipasi dalam pengambilan keputusan baik secara langsung maupun melalui institusi yang mewakili kepentingannya.

Kedua, adanya prinsip *Rule of Law* yang berarti adanya jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat maupun pihak swasta terhadap setiap kebijakan publik yang dibuat dan dilaksanakan.

Ketiga, adanya prinsip transparansi, yaitu pemerintahan yang baik akan bersifat transparan kepada rakyatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Keempat, adanya prinsip akuntabilitas, yaitu kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab atas segala tindakan dan kebijakan yang telah ditetapkannya.

Kelima, adanya prinsip keterbukaan, yaitu terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilai tidak transparan.

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan sejauh ini belum sesuai yang diharapkan. Dilihat dari masih belum optimalnya Akuntabilitas dan Transparansi di dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan, misalnya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu, di antaranya dengan memberikan biaya tambahan untuk mempercepat proses pelayanan, atau menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluan administrasi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, berikut peneliti sampaikan pembahasan dari hasil penelitian tersebut:

1. Tingkat partisipasi masyarakat maupun petugas pelayanan publik di kantor Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan sudah cukup baik, hal ini terlihat dari keaktifan masyarakat untuk memberikan masukan atas kebijakan yang disampaikan. Begitu pula dengan petugas pelayanan publik sudah merespon dengan baik setiap masukan atau tanggapan yang datang dari masyarakat. Namun akan lebih baik, jika partisipasi ini lebih ditingkatkan lagi. Masyarakat harus lebih aktif lagi

dalam berpartisipasi terhadap segala bentuk kebijakan dan keputusan yang dikeluarkan oleh Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan, guna menghasilkan pelayanan yang baik terhadap masyarakatnya.

2. Penerapan prinsip *rule of law* atau taat terhadap hukum sudah sangat baik, ini terlihat dari adanya seksi ketentraman dan ketertiban umum yang mengatur segala bentuk keamanan yang berhubungan langsung dengan hukum di Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan. Petugas pelayanan publik tahu betul pentingnya keamanan dan ketertiban di lingkungannya, untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan. Petugas dan masyarakat bersama-sama menjaga lingkungan demi kepentingan bersama.
3. Transparansi dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan belum terlaksana dengan baik. Pelayanan publik tentang kepengurusan administrasi pembuatan ktp, kk atau akte jual beli tanah dan sebagainya, yang seharusnya diperoleh secara cuma-cuma oleh masyarakat, nyatanya tidak terjadi. Banyak petugas pelayanan publik yang meminta pembayaran secara tidak langsung, dengan melakukan prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan memakan waktu yang lama, sehingga masyarakat merasa perlu untuk memberikan "uang pelicin" untuk mempercepat proses pelayanan. Hal ini jelas menodai prinsip *good governance* yang tengah gencar didengungkan oleh pemerintah pusat.

4. Prinsip akuntabilitas berkaitan erat dengan prinsip transparansi. Petugas pelayanan publik harusnya bertanggung jawab penuh atas prosedur pelayanan, termasuk kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun yang terjadi di kantor Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan adalah adanya kesenjangan dalam waktu pelayanan yang diberikan. Masyarakat yang melakukan prosedur secara konvensional harus menunggu lebih lama dibandingkan yang menggunakan jalur cepat, seperti menggunakan "uang pelicin".
5. Keterbukaan petugas pelayanan publik di kantor Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan dalam hal penyampaian informasi tentang prosedur pelayanan sudah dilakukan dengan baik. Petugas juga senantiasa bersikap ramah, selalu menyapa dan terbuka menerima setiap masukan, keluhan atau kritikan yang datang.

IV. KESIMPULAN

Pelayanan publik di kantor Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakatnya. Untuk menciptakan pelayanan yang baik, maka penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik mutlak harus

dilakukan. Prinsip-prinsip *good governance* meliputi partisipasi, *rule of law*, transparansi, akuntabilitas dan keterbukaan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, maka peneliti menyimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan sudah cukup baik.

Prinsip partisipasi, *rule of law* dan keterbukaan sudah berjalan dengan cukup baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun dalam hal transparansi dan akuntabilitas masih harus diutamakan kembali, karena masih banyak kekurangan yang terjadi dilihat dari dua prinsip ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Prof. Dr Hj. Sedarmayanti, M.Pd, *Good Governance* Jilid 1, Penerbit Mandar Maju UGM Press, Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik Sumiati, Imas. (2015). *Statistik*. Bandung.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Nurgiyantoro, Burhan, dkk. (2002). *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Manajemen Pelayanan Publik

Ratminto dan Atik (2006:4), Tesis