

ANALISIS IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK YANG BERKUALITAS DI KECAMATAN CIATER KABUPATEN SUBANG

Lidia Kamelia¹, Mira Veranita²

Politeknik Piksi Ganesha, Bandung, Indonesia

Piksi.lidiakamelia.18404091@gmail.com¹, Mirave2198@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *good governance* dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di Kantor Kecamatan Ciater Kabupaten Subang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif menggunakan wawancara mendalam, observasi, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Ciater Kabupaten Subang telah menerapkan *good governance* dengan baik, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pun bisa dilakukan dengan lebih baik. Hambatan yang dialami antara lain adalah belum semua masyarakat memahami Standar Operasional Prosedur yang berlaku, sehingga perlu dilakukan komunikasi dan sosialisasi melalui berbagai penyuluhan kepada masyarakat sehingga permohonan pelayanan dan pemberian pelayanan dapat dilakukan dengan lebih baik.

Kata kunci: **Good Governance, Kualitas Pelayanan Publik**

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of good governance in realizing quality public services at the Kecamatan Ciater, Subang Regency. This study uses a qualitative descriptive research method using in-depth interviews, observation, and literature study. The results showed that the Kecamatan Ciater District of Subang Regency had implemented good governance well, so that the services provided to the community could be done better. The obstacles experienced include not all people understand the applicable Standard Operating Procedures, so it is necessary to communicate and socialize through various counseling to the community so that requests for services and service delivery can be carried out better.

Keywords: Good Governance, Quality of Public Service

PENDAHULUAN

Lokasi Kecamatan Ciater yang cukup strategis yang merupakan gerbang Kabupaten Subang dan merupakan daerah perbukitan dengan ketinggian rata-rata 807 meter dpl, membuat wilayah ini memiliki banyak obyek wisata alam dan banyak dikunjungi oleh wisatawan-wisatawan, baik yang datang dari Propinsi Jawa Barat, propinsi lain bahkan wisatawan mancanegara. Kondisi ini membuat Kecamatan Subang berkembang cukup pesat sehingga Kabupaten Subang menjadi obyek kunjungan wisata yang cukup diperhitungkan. Untuk mewujudkan Visi Kabupaten Subang menjadi

“Kabupaten Subang Yang Bersih, Maju, Sejahtera dan Berkarakter” maka aparaturnya harus mampu mewujudkan administrasi yang lancar dan terpadu dalam melaksanakan tugas dan fungsi dari penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, dengan mempraktekan prinsip-prinsip *good governance* memberikan perhatian serius dalam pembangunan wilayahnya. Kecamatan Ciater yang merupakan Kecamatan hasil Pemekaran dari Kecamatan Jalan cagak pada tanggal 08 Mei 2008 dan berada di ujung selatan Kabupaten Subang, memiliki 7 desa yaitu Desa Palasari, Desa Nagrak, Desa Cibeusi, Desa Ciater, Desa Cibitung, Desa Cisaat dan Desa Sanca.

Dalam mewujudkan misi Kabupaten Subang, antara lain untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme, terbuka, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik melalui pembangunan berbagai infrastruktur, penataan ruang berkarakter budaya lokal dan pemerataan pembangunan maka penerapan *good governance* diharapkan memberikan dampak yang baik bagi kualitas pemerintah dalam melayani, mengayomi, dan memberikan rasa nyaman kepada masyarakat. Menurut (Manoppo, 2015) “Tata kelola pemerintahan harus didorong oleh semua pihak agar dapat mewujudkan semua harapan dan rencana pengelolaan.” (Dwiyanto, 2014) menerangkan bahwa “keberhasilan dalam mewujudkan praktik *Good Governance* dalam pelayanan publik adalah mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan”.

Pemerintahan (*governance*) yang diungkapkan oleh The United Development Programme (UNDP), dalam (Ilham Arisaputra, 2013) adalah: “*Governance is the exercise of economic, political, and administrative authority to manage a country’s affairs at all levels and means by which states promote social cohesion, integration, and ensure the well being of their population.*” Sementara itu, (Sukarmini & Idrus, 2020) menerangkan *good governance* sebagai “proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *public goods and services.*” Lebih lanjut LAN dalam (Ilham Arisaputra, 2013) menegaskan bahwa dilihat dari segi functional aspect, *governance* dapat ditinjau dari apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan atau sebaliknya. Nicky Tulan di dalam penelitiannya (Nicky Tulandi. Sonny Rompas. Jericho Pombengi, 2015) menjelaskan bahwa “Tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan *good governance* adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain adanya pengaruh globalisasi.” Tuntutan ini harus disikapi dengan baik oleh pemerintah dengan melakukan berbagai perbaikan dan perubahan yang mengarah pada *good governance* yang pada akhirnya akan menciptakan peningkatan pada kualitas pelayanan publik. Dapat dikatakan bahwa bahwa *good governance* memiliki muara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam sebuah instansi pemerintahan dan menjadi bagian terdepan yang harus diperhatikan dalam menjalin hubungan dengan masyarakat, menurut (Veranita & Darmawan, 2021) Pelayanan menjadi nilai dari sebuah instansi pemerintah, karena tujuan dari adanya instansi pemerintahan adalah menghadirkan kualitas pelayanan yang semakin baik, terutama Kantor Kecamatan sebagai Lembaga yang paling dekat dengan masyarakat. Pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Bitner dan Gremler (2009:111) dalam (Apriyani & Sunarti, 2017) “harus menerapkan prinsip-prinsip: *Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.*”

Permasalahan-permasalahan klasik dalam pelayanan publik masih sering ditemui, antara lain praktek calo, prosedur pelayanan terkesan bertele-tele, dan masyarakat tidak memiliki kepastian waktu dan harga dalam menerima pelayanan. Publik seringkali kehilangan kepercayaan sehingga akhirnya mencari alternative untuk menerima layanan. Menurut Rohman dalam (Bida, 2021) Hal ini karena budaya birokrasi saat ini lebih mengarah pada budayakuasaan, bukan pelayanan. Perbaikan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara kontinyu untuk mengatasi hal tersebut. Menerapkan prinsip-prinsip *good governance* merupakan salah satu paya yang dapat dilakukan, karena salah satu karakteristik dari *good governance* adalah terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh publik.

Dapat disadari, dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik akan membutuhkan waktu yang tidak singkat dan tentu saja dengan upaya yang terus menerus dilakukan. Harapkan ke depannya dengan penerapan *good governance* dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Maryam S.N (Maryam, 2016) mengatakan “Berbagai peraturan dan Undang-undang sudah ditetapkan sebagai acuan dan standar dalam penerapan *good governance*” Namun karena di Kecamatan Ciater berbagai hal, masih belum terwujud dengan optimal terutama dalam sistem pelayanan publik. Dengan penerapan *good governance* diharapkan dapat memberikan pengaruh agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Ciater.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, yang menurut Dezin & Lincoln (1994) dalam (Batubara, 2017) “ adalah penelitian yang menggunakan *back ground* dengan tujuan menafsirkan fenomena atau kejadian yang terjadi dan dilakukan dengan melibatkan berbagai metode yang ada. Metode Kualitatif akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati untuk memahami makna dari masalah-masalah sosial, atau kemanusiaan, yang mengkaji fenomena-fenomena yang terjadi. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan

gambaran mengenai implementasi *good governance* atau tata kelola pemerintah andalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Ciater Kabupaten Subang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi langsung terjun ke lapangan, wawancara mendalam, studi dokumentasi dan studi literatur. Proses analisis data dilakukan di Wilayah Kecamatan Ciater dari 08 Desember 2021 sampai dengan 11 Januari 2022.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah-wilayah tertentu. Kecamatan dibentuk dengan tujuan meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan Publik, dan pemberdayaan masyarakat. Menurut PERBUP Nomor 34 Tahun 2016. Instansi Pemerintah kecamatan dalam menjaga kualitas pelayanan perlu adanya dorongan dari pihak yang berada di atas instansi yang berwenangnya yaitu Kabupaten. Dengan adanya penyuluhan melalui bimtek maka kualitas pelayanan di setiap instansi pemerintah dapat dievaluasi mengenai kegiatan yang dilakukan setiap bulan atau tahun.

Kecamatan Ciater adalah kecamatan yang wilayahnya terletak di ujung selatan Kabupaten Subang, yang merupakan perbatasan antara Subang dan Bandung Barat. Kecamatan Ciater merupakan kecamatan hasil pemekaran dari Kecamatan Jalan Cagak dengan luas wilayah: 46.476,46 Ha, berada dalam ketinggian 600 meter di atas permukaan air laut, suhu udara di Kecamatan Ciater rata-rata 18-20°C. batas wilayah kecamatan Ciater sebelah timur Kecamatan Cisolak, Sebelah Barat Kecamatan Sagalaherang, sebelah Utara Kecamatan Jalan Cagak, dan sebelah Selatan Kabupaten Bandung.

Tabel I. Kondisi Kecamatan Ciater Kabupaten Subang

DESA	Klasifikasi Desa	Perangkat				Jumlah Penduduk
		BPD	LPM	PKK	Karta	
Desa Ciater	Swakarya	11	9	36	18	5596
Desa Nagrak	Swadaya	5	5	32	16	2417
Desa Cibeusi	Swadaya	5	5	46	23	2851
Desa Cibitung	Swadaya	7	3	46	23	2996
Desa Sanca	Swadaya	9	5	52	26	4733
Desa Palasari	Swasembada	11	10	64	32	6645
Desa Cisaat	Swadaya	9	9	52	26	4595
Jumlah						29.833

Sumber Kecamatan Ciater dalam Angka, 2022 (Wibowo, 2020)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, diketahui bahwa Tugas dan Fungsi dari kantor Kecamatan Ciater Kabupaten Subang selain menyelenggarakan berbagai urusan pemerintahan, melakukan koordinasi dalam kegiatan-kegiatan pemberdayaan

masyarakat, juga mengupayakan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum. Tugas lainnya adalah melakukan koordinasi dalam pelayanan publik dan pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan, dan tugas-tugas lain seperti melakukan koordinasi dalam penerapan dan penegakan peraturan, pemeliharaan prasarana dan fasum, melaksanakan pembinaan dan pengawasan dan tugas-tugas penting lainnya yang diperintahkan oleh Peraturan dan Undang-undang, di wilayah Kecamatan Ciater Kabupaten Subang.

Beberapa tugas pelayanan publik di kantor Kecamatan meliputi, pengajuan dan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu keluarga (KK), Dispensasi Nikah, Surat Datang Pindah Kedudukan Tempat Tinggal, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Ahli Waris, Surat Jual Beli Serta Surat Keterangan Berusaha (SKU) lainnya yang berhubungan dengan pencatatan sipil. Sesuai dengan prinsip *Good Governance* yaitu prinsip akuntabilitas Pegawai Kecamatan Ciater dapat mempertanggungjawabkan hasil pelayanan kepada masyarakat atau publik dengan antara lain dengan adanya keterbukaan dalam memberikan informasi mengenai ketentuan-ketentuan sesuai dengan standar pelayanan. Pelayanan yang diberikan harus bisa diberikan seefektif dan seefisien mungkin sehingga partisipasi atau masyarakat dapat dengan mudah menikmati pelayanan di kantor kecamatan.

Standar pelayanan merupakan acuan pengukuran tingkat pelayanan yang digunakan sebagai panduan atau pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai tolok ukur nilai dari kualitas pelayanan, sebagai tugas dan kewajiban penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan yang mempunyai nilai kualitas yang baik, cepat, mudah, terjangkau, tepat dan dapat terukur, sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 75 tahun 2016 (Peraturan Bupati Subang, 2016) tentang: tugas pokok, fungsi dan tata kerja kecamatan di lingkungan Kabupaten Subang pasal 12 seksi pelayanan umum memiliki tugas dan fungsi unsure organisasi sebagai berikut:

1. Tugas Pelayanan Umum, mempunyai tugas yaitu melaksanakan pelayanan kepada masyarakat serta menyiapkan dan Menyusun petunjuk teknis pemberian pelayanan kepada masyarakat.
2. Fungsi Seksi Pelayanan Umum, adalah sebagai berikut,
 - a. Menyusun hasil rencana kegiatan seksi pelayanan umum kepada masyarakat.
 - b. Menyiapkan dan Menyusun petunjuk teknis pemberian pelayanan kepada masyarakat.
 - c. Mengumpulkan, mengolah dan mengevaluasi data di bidang pelayanan umum;
 - d. Melaksanakan pemberian pelayanan umum kepada masyarakat;

- e. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian terhadap kegiatan pemberian pelayanan umum kepada masyarakat;
- f. Menyampaikan telaahan staf sebagai bahan kebijakan camat;
- g. Menyusun laporan hasil kegiatan seksi pelayanan umum;
- h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan.

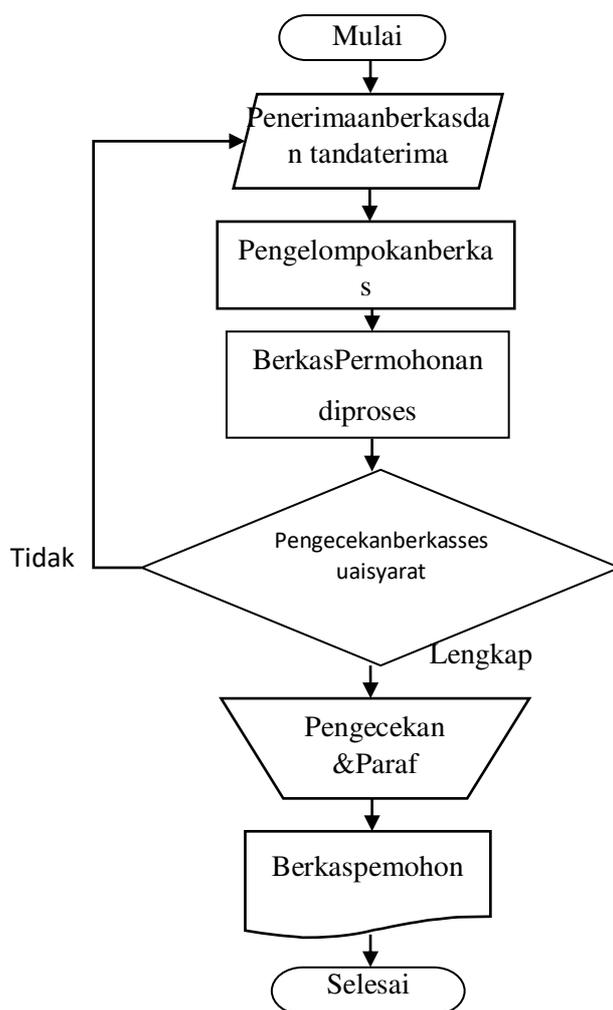
Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai Kantor Kecamatan Ciater Subang memegang teguh Prinsip pelayanan publik berdasarkan keputusan Menpan nomor 63 tahun 2003 (Menpan, 2003) yaitu: Prinsip Kesederhanaan, Prinsip Kejelasan, prinsip Kepastian waktu, prinsip Akurasi, prinsip Tanggung jawab, prinsip Kelengkapan sarana dan prasarana, prinsip Kenyamanan, prinsip Kemudahan akses, prinsip Kedisiplinan dan prinsip Keamanan. Dalam melaksanakan tugasnya, Kecamatan Ciater menerapkan prinsip kesederhanaan melalui penerapan kederhanaan dan kemudahan setiap prosedur atau bentuk transaksi masyarakat dengan aparat/pegawai.

Prinsip kepastian waktu diterapkan melalui kepastian waktu pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam tabel Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menentukan perkiraan waktu yang dapat masyarakat gunakan sebagai acuan waktu yang harus ditempuh dalam melakukan transaksi data atau dokumen. Kenyaman yang diberikan kantor Kecamatan Ciater, sangat baik karena telah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, mulai dari kursi tunggu dan kursi transaksi yang berjumlah sesuai dengan kebutuhan, ruangan yang cukup nyaman dengan ventilasi hampir di seluruh jendela sehingga memberikan kesegaran, udara yang dingin karena lokasi berada di bawah Gunung Tanggubuan Parahu, didukung juga akses Kantor Kecamatan yang strategis berada di pinggir jalan raya, serta dikelilingi pohon-pohon yang rindang.

Kantor Kecamatan Ciater menjamin keamanan bagi masyarakat dengan hadirnya dengan Satuan Polisi Pamongpraja yang berada di depan pintu masuk dengan penjagaan yang cukup baik, dan memiliki kompetensi memberikan berbagai informasi mengenai pelayanan dapat ditanyakan oleh masyarakat yang membutuhkan, meskipun kejelasan telah tertuang dalam Undang-undang, Perbup dan pedoman lain, namun untuk memberikan kejelasan yang sifatnya taktis masih perlu diperjelas lagi.

Dalam observasi di lapangan penulis sering menemukan masyarakat yang tidak paham mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) atau syarat yang ditetapkan jika masyarakat ingin mengajukan, membuat, atau meminta tanda tangan. Hal ini perlunya penyuluhan atau pemberitahuan mengenai fungsi dari adanya kantor kecamatan. Karena kurangnya pengetahuan masyarakat dan rasa tidak percaya diri untuk memasuki kantor kecamatan, maka tingkat partisipasi masyarakat kurang. Dalam penelitian ini ada solusi bagi masyarakat yang belum memahami SOP dengan menggunakan *flow chart* atau bagan air yang berbentuk gambar. Flowchart ini dipergunakan untuk penggambaran Langkah-langkah dan urutan-urutan prosedur dari suatu program yang dapat membantu

menganalisis dalam memecahkan suatu masalah ke dalam segmen-segmen yang lebih singkat dan mudah dipahami oleh masyarakat yang membutuhkan. Untuk memudahkan dalam manajemen Standar Operasional Prosedur pelayanan maka diperlukan tata kelola dengan menggunakan diagram air atau *flowc hart*. Bagan alir (flow chart) ini digunakan untuk mengembangkan pengetahuan dan berkomunikasi dengan lebih baik antara orang-orang yang terlibat dalam proses yang sama, serta untuk mendokumentasikan proses dan berfungsi sebagai panduan untuk merencanakan kegiatan berikutnya. Gambar 1. Menunjukkan bagan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan kecamatan Ciater.



Gambar 1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kecamatan Ciater

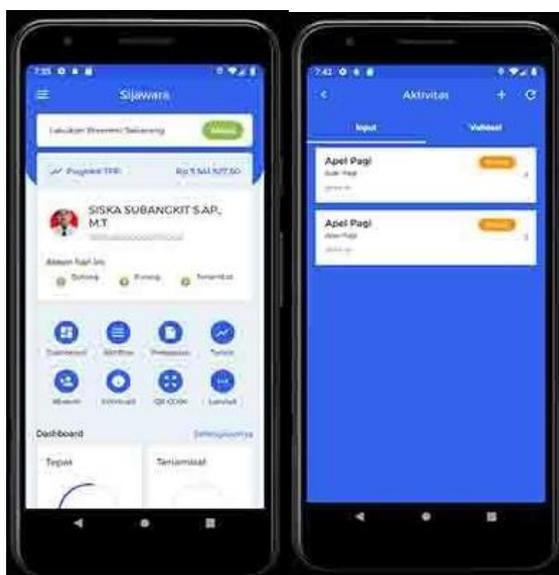
Sumber: Flowchart Diagram pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Ciater Kabupaten Subang (Kecamatan Ciater, 2021)

Dari SOP pada gambar 1, dapat dilihat bahwa standar pelayanan harus sesuai dengan syarat dan ketentuan yang sudah ditetapkan, apabila syarat tidak memenuhi maka berkas akan dikembalikan kepada masyarakat untuk dilengkapi kembali.

Penerapan *Good Governance* di Kecamatan Ciater,

Untuk pengelolaan dan administrasi sumber daya manusia, pengelolaan data kehadiran, kegiatan dan kepegawaian secara perorangan dibangunlah sebuah aplikasi SIJAWARA (System Informasi Kinerja Pegawai dan Remunerasi) yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Absensi pegawai (SAKTI) DAN Sistem Informasi Kepegawaian Kabupaten Subang (SIMPEG). Melalui aplikasi ini, beberapa pelayanan bisa dilakukan antara lain :absensi online berbasis lokasi kantor (meliputi pelaporan dan pencatatan kegiatan), validasi kegiatan, permohonan dan validasi izin juga hal-hal yang terkait dengan berbagai informasi seperti informasi kehadiran, profil dan tunjangan penghasilan pegawai serta layanan-layanan lainnya.

Penerapan aplikasi SIJAWARA ini cukup efektif dalam membangun kedisiplinan pegawai. Melalui sistem absen yang diusungkan untuk pegawai Negeri Sipil dengan ketentuan jam kerja sesuai dengan kebijakan, penggunaan dan hanya dapat digunakan pada saat pegawai memasuki ruangan kantor Kecamatan Ciater. Sistem ini memberikan dampak baik terhadap kualitas pelayanan di kecamatan Ciater karena jika ASN tidak melakukan absen pada aplikasi tersebut maka gaji akan dikurangi sesuai ketentuan Undang-Undang. Berikut adalah tampilan APLIKASI SIJAWARA dalam *mode android*:



Gambar 2. Aplikasi SIJAWARA

- a. Implementasi Aplikasi Sijawara untuk mengetahui kegiatan pegawai dalam menjalankan tugas-tugas, kewajiban dan tanggung jawabnya di setiap kerja, yang memberikan dampak semangat menjalankan tugasnya, karena dalam aplikasi tersebut dituntut untuk memasukkan kegiatan di setiap saat.

- b. Membuat laporan pelayanan melalui kuesioner yang diberikan kepada masyarakat yang datang ke kantor kecamatan dengan mengisi pertanyaan-pertanyaan mengenai pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Kecamatan. Hasil laporan ini digunakan untuk mengevaluasi kegiatan pelayanan yang kemudian dijadikan Patokan dalam memberikan pelayanan yang terbaik di kemudian hari.
- c. Adanya kegiatan IRDA atau Inspektorat Daerah mengenai dana yang digunakan dalam memberikan pelayanan, dalam kegiatan ini pegawai harus memberikan laporan kegiatan yang dilakukan selama bekerja.

Bimbingan, penyuluhan dan pelatihan yang dilakukan melalui berbagai bimtek berdampak pada peningkatan kemampuan dan disiplin pegawai ASN. Perubahan kualitas pelayanan dari adanya penerapan *Good governance* di Kantor Kecamatan Ciater Kabupaten Subang dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 2. Evaluasi Penerapan Good Governance di Kantor kecamatan Ciater Kabupaten Subang berdasarkan hasil observasi penulis.

NO	ASPEK	SEBELUM	SETELAH
1.	Kedisiplinan waktu kerja	Tidak adanya pengawasan mengakibatkan pegawai tidak disiplin dalam waktu kerja.	Adanya sistem absen melalui aplikasi sijawara dapat meningkatkan disiplin kerja sesuai dengan aturan.
2.	Waktu pelayanan	Waktu pelayanan terbatas karena kesibukan dan lain hal.	Pelayanan buka dan tutup sesuai dengan jam kantor.
3.	Proses Berkas pelayanan	Proses berka cukup lama karena harus menunggu pegawai datang,	Proses berkas cepat karena langsung dilayani.
4.	Kinerja pegawai	Kinerja kurang maksimal	Kinerja cukup maksimal karena setiap harus membuat laporan harian dengan memberikan bukti foto kegiatan, adanya bimtek online, ataupun offline
5.	Teknologi	Hambatan yang dialami karena penggunaan sistem yang manual, sehingga pelayanan membutuhkan waktu yang cukup lama, sehingga berkas tertumpuk namun pelayanan tidak terselesaikan dengan baik	Adanyasistem baru, misalnya dalam pembuatan KTP, saat ini dapat menggunakan sistem online, setiap kantor kecamatan wajib memiliki operator dalam yang dapat mengakses aplikasi tersebut, sehinggawaktu yang digunakan cukup singkat dan dapat terselesaikan dengan baik.

Hambatan penerapan Tata Kelola pemerintahan di Kantor Kecamatan Ciater,

- a. Perubahan sistem baru mengharuskan para pegawai membiasakan diri pada hal-hal yang baru dan asing, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama agar dapat memahami sistem baru, karenas etiap pegawai memiliki pemahaman yang berbeda-beda aka penerapan sistem baru harus melewati beberapa hari.

- b. Sering bergantinya sistem pelaporan kegiatan memberikan kesibukan yang terhadap pegawai sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mengalami hambatan.
- c. Adanya hari-hari besar, maka secara tidak langsung menutup akses pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga kualitas pelayanan tidak dapat dilakukan secara maksimal.
- d. Kecamatan Ciater merupakan kecamatan yang baru hasil pemekaran dari kecamatan Jalan cagak, maka masih banyak barang inventaris yang masih kurang, dalam menunjang kenyamanan dan keamanan pelayanan.
- e. Karena pelayanan berhubungan dengan media internet sering kali jaringan internet tidak memadai untuk melakukan pelayanan, sehingga tidak sedikit masyarakat harus menunggu dan kembali di hari berikutnya.

KESIMPULAN

1. Kantor Kecamatan Ciater Kabupaten Subang telah menerapkan *good governance* dengan baik.
2. Pelayanan adalah salah satu tolak ukur keberhasilan dari penerapan *good governance* dan menjadi aspek terpenting karena merupakan bagian yang sering berhubungan dengan orang banyak atau masyarakat.
3. Penerapan *good governance* yang baik di Kantor Kecamatan Ciater Kabupaten Subang cukup berdampak dalam peningkatan kualitas pelayanan publik meskipun masih terdapat kekurangan yang harus diperbaiki dikemudian hari, agar dapat menjalankan tugas dengan baik, karena dalam pelayanan publik harus meliputi standar operasional prosedur yang ditetapkan, SOP yang digunakan tidak semua masyarakat mengetahui cara, dan proses yang akan ditempuh.
4. Penggunaan sistem *online* memberikan kemudahan kepada pengguna, khususnya dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, namun penggunaan sistem baru memerlukan penyuluhan atau pengarahan kepada pegawai agar dapat menggunakan sistem dengan baik, guna menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik. Masih banyaknya masyarakat yang kurang paham mengenai kemudahan pelayanan di kantor kecamatan sebaiknya dapat membuka akses melalui media online seperti *website*, agar tidak ada kesalahpahaman masyarakat mengenai syarat dan ketentuan, sehingga ke depannya setiap pelayanan dapat memangkas waktu tunggu masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(2), 1–7.
- Batubara, J. (2017). Paradigma Penelitian Kualitatif dan Filsafat Ilmu Pengetahuan dalam Konseling. *JURNAL FOKUS KONSELING*, 3(2), 95.
<https://doi.org/10.26638/jfk.387.2099>

- Bida, O. (2021). Kebijakan Desentralisasi dan Disparitas Pendidikan Lokal di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 9(1), 228–248. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v9i1.59>
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (A. Dwiyanto (ed.); cetakan ke).
- Ilham Arisaputra, M. (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Penyelenggaraan Reforma Agraria Di Indonesia. *Yuridika*, 28(2), 188–216. <https://doi.org/10.20473/ydk.v28i2.1881>
- Kecamatan Ciater. (2021). *Flowchart Diagram pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Ciater Kabupaten Subang*.
- Manoppo, N. (2015). Peran Camat Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Langowan Selatan Kabupaten Minahasa (Studi Tentang Pelayanan Pembuatan Akte Jual Beli). *Jurnal Politico*, 4(1), 1–10.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- Menpan. (2003). *Menpan Nomor 63 Tahun 2003*.
- Nicky Tulandi. Sonny Rompas. Jericho Pombengi. (2015). Peranan Camat Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kecamatan Tombatu Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 4(32), 1409.
- Peraturan Bupati Subang. (2016). *Peraturan Bupati Subang Nomor 75 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata kerja kecamatan Di Lingkungan Kabupaten Subang*.
- Sukarmini, W., & Idrus, N. S. (2020). Perkara Persaingan Usaha oleh Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU). *Jurnal Yuridis*, 7(1), 47–81.
- Veranita, M., & Darmawan, E. D. (2021). *The Public Services of PT KAI in the New-Normal Era*. 9. <https://doi.org/10.4108/eai.18-11-2020.2311726>
- Wibowo, A. (2020). *Kecamatan Ciater Dalam Angka 2020*.