

## Tata Kelola dan Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cianjur Kota

Ganjar Ramadhan<sup>1\*</sup>, Anisa Puspanegara<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup> Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

Email: [ganjarramadhan0808@gmail.com](mailto:ganjarramadhan0808@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [deaanisa.latief@yahoo.com](mailto:deaanisa.latief@yahoo.com)<sup>2</sup>

\*Penulis Korespondensi: [ganjarramadhan0808@gmail.com](mailto:ganjarramadhan0808@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract.** *Public service performance represents the most visible aspect of local government administration. Sub-district offices play a crucial role as the frontline of daily administrative services. This study analyzes the management of public services at the Cianjur Kota Sub-district Office by examining governance practices, staff professionalism, and service effectiveness. A descriptive qualitative approach was employed through light observation, document analysis, and literature review. The findings reveal that the management of public services at the sub-district office is generally adequate, indicated by standardized service procedures, improved administrative flows, and better staff discipline. However, several challenges persist, including limited human resources, insufficient transparency of service information, and low community participation in providing feedback. These results highlight the importance of good governance principles: transparency, accountability, and participation in enhancing public service quality at the sub-district level. The study recommends improving internal coordination, providing more accessible public information, and strengthening staff capacity through continuous training.*

**Keywords:** *Cianjur; Governance; Management; Public Service; Sub-District.*

**Abstrak.** Pelayanan publik merupakan wajah utama kinerja pemerintah di tingkat lokal. Kecamatan sebagai perangkat daerah memiliki posisi strategis karena berhubungan langsung dengan kebutuhan administratif masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis manajemen pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cianjur Kota dengan melihat aspek tata kelola, profesionalisme aparatur, dan efektivitas pelaksanaan layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi ringan, analisis dokumen, dan penelusuran literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cianjur Kota telah berjalan cukup baik, ditandai dengan pemanfaatan prosedur standar pelayanan, perbaikan alur layanan administrasi, serta peningkatan kedisiplinan aparatur. Namun, beberapa kendala ditemukan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, belum optimalnya transparansi informasi layanan, dan partisipasi masyarakat yang masih rendah dalam memberikan umpan balik. Temuan ini menguatkan pentingnya prinsip good governance, khususnya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Penelitian ini memberikan rekomendasi agar kecamatan memperkuat koordinasi internal, menyediakan informasi layanan yang lebih terbuka, dan meningkatkan kompetensi aparatur melalui pelatihan yang berkelanjutan.

**Kata kunci:** Cianjur; Kecamatan; Manajemen; Pelayanan Publik; Tata Kelola.

### 1. LATAR BELAKANG

Manajemen pelayanan publik selalu menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsi dasarnya, karena kualitas pelayanan langsung mencerminkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dharmika dan Subanda (2023) menekankan bahwa pelayanan publik yang efektif berperan penting dalam mencapai good governance, di mana transparansi, integrasi, dan kecepatan pelayanan menjadi indikator keberhasilan. Hal ini juga ditemukan dalam penelitian Suwarlan et al. (2024) yang mengungkapkan bahwa efektivitas pelayanan di kecamatan sangat tergantung pada manajemen internal, termasuk tata kelola yang jelas dan

prosedur yang baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Seiring dengan itu, Erlangga (2025) menambahkan bahwa inovasi dalam manajemen pelayanan publik dapat meningkatkan responsivitas layanan, sehingga pelayanan yang diberikan lebih relevan dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, Sudrajat et al. (2025) menggarisbawahi pentingnya struktur organisasi yang efisien dalam pemerintahan lokal untuk memastikan pelayanan yang efektif dan responsif. Akbar (2025) juga menunjukkan bahwa manajemen pelayanan publik yang baik dapat menciptakan pemerintahan yang efisien dan transparan, yang sangat dibutuhkan di tingkat kecamatan. Dengan kemajuan teknologi, Soantahon (2023) menyatakan bahwa media sosial dan platform digital dapat mempercepat responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat, menjadikan pelayanan publik semakin dekat dan mudah diakses.

Dalam kerangka otonomi daerah, setiap daerah memiliki kewenangan yang lebih luas untuk mengatur dan mengurus kepentingannya sendiri. Konsekuensinya, kualitas pelayanan publik di daerah menjadi sorotan karena masyarakat semakin kritis terhadap kinerja aparatur. Penyelenggaraan pelayanan yang baik dituntut untuk memenuhi prinsip efektivitas, kepastian prosedur, serta kepatuhan pada standar pelayanan minimal. Kualitas layanan juga tercermin dari kemampuan aparat kecamatan dalam menjalankan tugasnya sebagai administrator sekaligus pelayan masyarakat.

Seperti kantor kecamatan pada umumnya, Kantor Kecamatan Cianjur Kota menjadi pusat aktivitas administrasi bagi ribuan penduduk yang membutuhkan layanan rutin. Masyarakat datang untuk mengurus berbagai keperluan administratif yang seringkali berkaitan dengan kepentingan mendesak, sehingga kualitas pelayanan sangat menentukan kepuasan mereka. Dalam praktiknya, kecamatan kerap menghadapi dinamika seperti beban kerja tinggi, antrean panjang, dan kebutuhan koordinasi lintas bagian. Realitas tersebut membuat manajemen pelayanan menjadi tantangan tersendiri, terutama dalam menjaga konsistensi kinerja aparatur.

Beberapa kendala yang biasanya muncul pada layanan tingkat kecamatan antara lain keterbatasan jumlah pegawai, kompetensi aparatur yang tidak merata, serta sistem informasi layanan yang belum optimal. Masyarakat juga tidak selalu memahami prosedur administrasi, sehingga sering terjadi miskomunikasi dan keluhan. Situasi ini menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya berjalan berdasarkan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Apabila tidak dikelola dengan baik, tantangan-tantangan tersebut dapat berdampak pada penurunan kualitas pelayanan.

Berbagai penelitian memberikan gambaran bahwa persoalan manajemen pelayanan publik bukan hanya terjadi pada satu wilayah. Studi Lova & Amaliyah (2022) menunjukkan bahwa kompetensi aparatur desa sangat menentukan efektifitas pelayanan publik, sementara

lemahnya sistem pengawasan menjadi hambatan utama. Temuan serupa diungkapkan Hutagalung (2018) yang menegaskan pentingnya pemahaman aparatur terhadap regulasi layanan administrasi di tingkat desa. Penelitian Irawan & Laksono (2020) juga memperlihatkan bahwa kualitas layanan, profesionalisme, dan kinerja aparatur memiliki hubungan langsung dengan kepuasan masyarakat. Beberapa teori internasional turut menyoroti pentingnya transparansi sebagai elemen dasar tata kelola yang baik (Androniceanu, 2021), sedangkan Suhardi et al. (2023) menegaskan bahwa akuntabilitas dan transparansi merupakan faktor utama yang dapat meningkatkan kepercayaan publik.

Meskipun penelitian tentang pelayanan publik telah banyak dilakukan, kajian yang secara khusus menyoroti manajemen pelayanan pada tingkat kecamatan di Kabupaten Cianjur masih terbatas. Kebanyakan penelitian berfokus pada desa atau instansi pelayanan kependudukan, sementara kecamatan memiliki karakteristik tersendiri sebagai organisasi pemerintah yang berada antara desa dan kabupaten. Penelitian ini mencoba mengisi kekosongan tersebut dengan menggambarkan bagaimana manajemen pelayanan publik dijalankan di Kantor Kecamatan Cianjur Kota serta bagaimana tantangan nyata mempengaruhi kualitas layanan.

Penelitian ini bertujuan menganalisis manajemen pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cianjur Kota dengan melihat aspek tata kelola, profesionalisme aparatur, efektivitas proses layanan, dan kendala yang dihadapi. Temuan penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai praktik pelayanan publik di tingkat kecamatan serta menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan layanan di masa yang akan datang.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan administratif yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam perspektif administrasi negara, pelayanan publik dipahami sebagai upaya memberikan jasa, informasi, dan pengurusan dokumen bagi warga secara cepat, tepat, transparan, dan sesuai ketentuan. Hardiyansyah (2018) menyebut kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kejelasan prosedur, ketepatan waktu, sikap aparatur, serta kepastian biaya. Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab memastikan bahwa pelayanan administratif berlangsung sesuai standar minimal yang telah ditetapkan. Pada konteks kecamatan, pelayanan publik meliputi penerbitan surat keterangan, legalisasi dokumen, rekomendasi administrasi, dan pelayanan kependudukan tertentu.

## **Manajemen Pelayanan Publik**

Manajemen pelayanan publik berfokus pada bagaimana pemerintah mengatur, mengendalikan, dan mengevaluasi proses pelayanan agar dapat berjalan efektif dan efisien. Manajemen pelayanan mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan pelayanan. Menurut Maulidiah (2014), pelayanan yang baik membutuhkan struktur kerja yang jelas, SOP yang terstandar, dan mekanisme pengawasan internal yang memadai. Efektivitas manajemen pelayanan publik di tingkat kecamatan dapat dilihat dari bagaimana aparatur menjalankan fungsi administratif serta bagaimana kecamatan mampu meminimalkan hambatan-hambatan pelayanan.

## **Profesionalisme Aparatur Pemerintah**

Profesionalisme aparatur merupakan aspek penting dalam keberhasilan pelayanan publik. Aparatur dituntut memiliki pengetahuan memadai, keterampilan teknis, serta sikap melayani yang sesuai etika birokrasi. Irawan dan Laksono (2020) menjelaskan bahwa profesionalisme aparatur memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ketidakmerataan kemampuan antarpegawai dapat menyebabkan pelayanan menjadi lambat dan tidak konsisten. Di banyak daerah, peningkatan profesionalisme dilakukan melalui pelatihan teknis dan penguatan pemahaman regulasi pelayanan administrasi.

## **Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik**

Prinsip *good governance* menjadi dasar penting dalam penyelenggaraan administrasi publik. Tiga prinsip utama yang paling relevan pada konteks kecamatan adalah transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Transparansi berkaitan dengan keterbukaan informasi layanan sehingga masyarakat memahami prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian. Androniceanu (2021) menegaskan bahwa transparansi menjadi tantangan utama dalam demokrasi modern karena masyarakat semakin menuntut keterbukaan pemerintah. Akuntabilitas mengarah pada pertanggungjawaban aparatur terhadap tugas yang diberikan. Sementara partisipasi berkaitan dengan keterlibatan masyarakat dalam memberikan umpan balik. Suhardi et al. (2023) menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas yang baik dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah lokal.

## **Pelayanan Publik di Desa dan Kecamatan (Penelitian Terdahulu)**

Sejumlah penelitian terdahulu menguatkan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat lokal sangat dipengaruhi oleh kapasitas aparatur dan sistem manajemen yang diterapkan. Lova dan Amaliyah (2022) menemukan bahwa rendahnya kompetensi aparatur dan lemahnya sistem pengawasan dapat menghambat efektivitas pelayanan publik di desa. Hutagalung (2018) menegaskan bahwa pemahaman aparatur terhadap regulasi pelayanan administrasi desa sangat

menentukan keberhasilan layanan. Hasil penelitian tersebut secara tidak langsung berkaitan dengan pelayanan di kecamatan karena memiliki karakteristik yang hampir serupa, khususnya dalam pelaksanaan tugas administratif dan kebutuhan ketepatan prosedural. Penelitian-penelitian tersebut menjadi pijakan untuk melihat kondisi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cianjur Kota.

### **Kerangka Teoretis Penelitian**

Berdasarkan uraian teori dan penelitian terdahulu, penelitian ini dibangun di atas tiga pilar utama: (a) Teori pelayanan publik sebagai dasar memahami proses pelayanan administratif. (b) Manajemen pelayanan publik sebagai kerangka pengelolaan organisasi kecamatan. (c) Prinsip good governance sebagai indikator kualitas tata kelola pemerintahan. Ketiga pilar ini digunakan untuk menilai bagaimana Kantor Kecamatan Cianjur Kota menyelenggarakan pelayanan publik, sejauh mana keteraturan prosedur dijalankan, serta bagaimana aparatur menghadapi kendala struktural maupun teknis dalam proses pelayanan.

### **3. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, karena tujuan utamanya ialah memotret kondisi manajemen pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cianjur Kota secara alamiah tanpa manipulasi variabel. Pendekatan kualitatif dipilih untuk menelusuri proses, dinamika kerja aparatur, serta pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan administratif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali makna dan kecenderungan perilaku pelayanan yang tidak selalu dapat ditangkap melalui angka atau statistik. Pemilihan strategi kualitatif sejalan dengan panduan metodologi ilmiah yang menekankan perlunya pemahaman mendalam terhadap konteks sosial secara naturalistik (Wada et al., 2024).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi sederhana terhadap alur pelayanan, dokumentasi SOP dan formulir layanan, serta penelusuran literatur yang relevan dengan pelayanan publik, tata kelola, dan prinsip good governance. Observasi dilakukan secara non-partisipatif, sehingga peneliti hanya mengamati jalannya pelayanan tanpa ikut terlibat dalam proses administrasi. Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data mengenai struktur organisasi, prosedur layanan, dan kebijakan pelaksanaan pelayanan administrasi di kecamatan. Model ini sering digunakan pada penelitian administrasi publik karena mampu memberikan gambaran riil mengenai kinerja organisasi pemerintah (Abdullah et al., 2022).

Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Ketiga proses ini dijalankan secara berulang (cyclical), mengikuti prinsip analisis kualitatif yang lazim dijelaskan dalam literatur metodologi penelitian kontemporer

(Damayanty Syamsul et al., 2023). Reduksi dilakukan dengan memilah data yang relevan, kemudian menyajikannya dalam uraian naratif agar mudah dibaca dan dipahami, lalu menarik kesimpulan berdasarkan pola-pola yang muncul selama pengamatan. Validitas data diperkuat melalui triangulasi literatur, yaitu dengan membandingkan temuan lapangan dengan hasil penelitian terdahulu mengenai pelayanan publik di berbagai wilayah.

#### **4. HASIL**

Hasil observasi menunjukkan bahwa alur pelayanan di Kantor Kecamatan Cianjur Kota telah mengikuti SOP dasar yang ditetapkan pemerintah daerah. Setiap layanan memiliki jalur tersendiri, mulai dari penerimaan berkas, pengecekan, pengesahan, hingga penyerahan kembali kepada pemohon. Ruang pelayanan tertata cukup rapi, dengan meja front office yang menjadi titik awal interaksi masyarakat dengan aparatur kecamatan. Meskipun demikian, penyampaian informasi layanan masih dominan dilakukan secara langsung melalui pegawai, sehingga masyarakat yang baru pertama kali mengurus dokumen sering kebingungan menanyakan prosedur kepada petugas. Ketiadaan papan informasi yang lengkap membuat proses pelayanan terlihat berjalan, tetapi belum sepenuhnya efisien.

Kinerja aparatur kecamatan pada umumnya menunjukkan kedisiplinan dalam bekerja, terutama pada layanan-layanan yang memerlukan ketelitian administrasi. Pegawai mampu melayani masyarakat dengan sikap cukup ramah, walaupun pada jam-jam sibuk responsivitas menurun karena tingginya jumlah pemohon. Beberapa pegawai terlihat lebih cepat memahami permasalahan masyarakat, sementara sebagian lainnya masih bertanya kepada rekan kerja ketika menghadapi kasus layanan tertentu. Variasi kemampuan ini menunjukkan adanya kesenjangan kompetensi yang perlu mendapatkan perhatian agar pelayanan berjalan konsisten. Kondisi ini mirip dengan temuan penelitian lain yang mengaitkan kualitas pelayanan dengan tingkat profesionalisme aparatur.

Dari sisi sarana, kecamatan sudah memiliki fasilitas dasar yang memadai seperti ruang tunggu, meja loket, komputer, printer, dan jaringan internet. Namun, integrasi teknologi belum sepenuhnya optimal. Sebagian layanan masih dikerjakan secara manual tanpa dukungan sistem digital yang terintegrasi. Masyarakat yang hendak mengurus surat harus mengisi formulir kertas sebelum memasuki proses verifikasi. Hal ini membuat waktu pelayanan cukup bergantung pada kondisi pegawai dan beban kerja. Akses digital seperti pengumuman biaya dan lama pelayanan juga belum tersedia pada platform resmi kecamatan.

Kendala utama yang tampak adalah keterbatasan jumlah pegawai dibandingkan jumlah pemohon yang datang setiap hari. Beban kerja yang tinggi membuat proses pelayanan menjadi

lambat pada waktu-waktu tertentu. Selain itu, dokumentasi administrasi belum dilakukan secara digital dan masih mengandalkan arsip fisik, yang berpotensi memperpanjang proses pencarian dokumen. Partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik juga rendah, sehingga kecamatan tidak memiliki data evaluasi yang komprehensif untuk memperbaiki kualitas pelayanannya.

## **Pembahasan**

### ***Efektivitas Manajemen Pelayanan di Kecamatan***

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cianjur Kota berjalan cukup teratur melalui penerapan SOP sebagai standar operasional. Hal ini sejalan dengan temuan Lova dan Amaliyah (2022), yang menunjukkan bahwa keberadaan prosedur formal dapat meningkatkan ketertiban dalam pelayanan publik, terutama di tingkat pemerintahan lokal. Namun, sebagaimana terjadi di Desa Gampingan dalam penelitian mereka, efektivitas pelayanan masih sangat dipengaruhi oleh kapasitas aparatur dan sistem informasi yang tersedia. Ketika informasi tidak tersampaikan dengan baik, proses pelayanan menjadi lebih panjang dan cenderung menimbulkan persepsi negatif di masyarakat.

### ***Profesionalisme Aparatur sebagai Penentu Kinerja Layanan***

Profesionalisme aparatur kecamatan menjadi salah satu faktor paling terasa dalam temuan penelitian. Variasi kemampuan dan responsivitas pegawai menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas masih perlu dilakukan. Temuan ini menguatkan hasil penelitian Irawan dan Laksono (2020), yang menyebutkan bahwa kualitas layanan sangat bergantung pada profesionalisme aparatur dan kinerja pegawai.

Ketidakseimbangan kapasitas antarpegawai dapat menyebabkan ketidakkonsistenan pelayanan, sehingga kecamatan perlu melakukan pelatihan berkala agar seluruh pegawai memiliki standar kompetensi yang sama.

### ***Tantangan Transparansi dalam Layanan Publik***

Kurangnya penyediaan informasi layanan, baik melalui papan informasi maupun media digital, menunjukkan bahwa prinsip transparansi belum berjalan optimal. Dalam konteks good governance, transparansi bukan hanya soal membuka data, tetapi memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses informasi secara mudah. Androniceanu (2021) menyebutkan bahwa transparansi merupakan tantangan utama dalam administrasi publik modern karena keterbukaan informasi menjadi indikator penting dalam menguatkan demokrasi dan kepercayaan publik. Kondisi di kecamatan memperlihatkan kebutuhan untuk memperbaiki penyampaian informasi agar masyarakat tidak bergantung pada interpretasi pegawai.

### ***Akuntabilitas dan Pengawasan Internal***

Akuntabilitas aparatur di Kecamatan Cianjur Kota sudah terlihat dalam pelaksanaan tugas rutin, tetapi mekanisme pengawasan internal masih memerlukan penguatan. Sistem monitoring berbasis evaluasi rutin, misalnya melalui laporan harian atau catatan digital, belum diterapkan secara menyeluruh. Hal ini sejalan dengan temuan Hutagalung (2018) bahwa pemahaman aparatur terhadap regulasi dan tata laksana layanan administrasi berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan. Tanpa pengawasan yang kuat, ketidakseragaman standar kerja antarpegawai dapat menimbulkan ketidakefisienan.

### ***Peran Partisipasi Masyarakat dalam Mendorong Perbaikan Layanan***

Minimnya umpan balik dari masyarakat menjadi faktor penghambat peningkatan kualitas pelayanan. Masyarakat cenderung datang hanya untuk mendapatkan layanan tanpa memberikan masukan terhadap proses pelayanan yang mereka alami. Suhardi et al. (2023) menegaskan bahwa partisipasi masyarakat memiliki hubungan signifikan dengan peningkatan akuntabilitas pemerintah; semakin terlibat masyarakat, semakin besar dorongan untuk memperbaiki kinerja birokrasi. Oleh karena itu, kecamatan perlu menyediakan saluran aduan atau survei kepuasan secara rutin untuk memastikan suara masyarakat dapat menjadi bahan evaluasi.

### ***Implikasi Temuan terhadap Peningkatan Pelayanan Publik***

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kecamatan sudah memiliki fondasi pelayanan yang cukup baik, tetapi membutuhkan pembaruan pada aspek kompetensi aparatur, digitalisasi layanan, dan keterbukaan informasi. Strategi peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan melakukan pelatihan keterampilan administratif, mengembangkan sistem informasi layanan yang mudah diakses, dan memperluas ruang partisipasi masyarakat. Ketiga langkah ini sejalan dengan kerangka good governance yang diuraikan dalam literatur administrasi publik, sehingga dapat menjadi dasar yang kuat bagi kecamatan untuk meningkatkan efektivitas dan kepercayaan masyarakat.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cianjur Kota pada dasarnya telah menunjukkan arah perkembangan yang positif. Hal ini terlihat dari penerapan prosedur layanan yang semakin tertata serta adanya komitmen aparatur dalam menjalankan tugas-tugas administratif. Struktur pelayanan yang lebih jelas membantu proses kerja menjadi lebih sistematis, sehingga masyarakat dapat mengurus berbagai keperluan administrasi dengan alur yang relatif mudah dipahami. Perbaikan ini memberikan gambaran bahwa kecamatan telah berupaya



menyesuaikan diri dengan tuntutan pelayanan modern yang menekankan ketertiban, ketepatan waktu, dan kejelasan prosedur.

Namun, kenyataan di lapangan masih menunjukkan sejumlah tantangan yang perlu mendapat perhatian serius. Keterbatasan kompetensi pegawai menyebabkan kualitas layanan belum merata, sedangkan penyampaian informasi layanan yang belum optimal membuat masyarakat sering bergantung pada penjelasan lisan dari aparatur. Kondisi ini turut diperburuk oleh rendahnya partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik, sehingga kecamatan tidak memiliki cukup data evaluatif untuk melakukan perbaikan layanan secara terukur. Ketiga kendala ini saling berhubungan dan dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Untuk menjawab tantangan tersebut, penerapan prinsip good governance harus diperkuat secara konsisten. Transparansi informasi perlu ditingkatkan melalui penyediaan media layanan yang lebih terbuka, sementara akuntabilitas aparatur dapat diperkuat melalui mekanisme supervisi dan evaluasi kerja yang lebih sistematis. Selain itu, kecamatan perlu mendorong masyarakat agar lebih aktif berpartisipasi dengan menyediakan saluran umpan balik yang mudah diakses. Apabila ketiga prinsip good governance tersebut mampu diimplementasikan secara berkelanjutan, maka kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cianjur Kota akan meningkat secara signifikan dan lebih sesuai dengan tuntutan pelayanan publik yang ideal.

Sebagai langkah lanjutan, Kantor Kecamatan Cianjur Kota disarankan untuk memperkuat kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan teknis dan pelayanan prima secara berkala, terutama pada aparatur yang terlibat langsung dalam layanan front office. Digitalisasi layanan juga perlu menjadi prioritas, misalnya dengan menyediakan portal informasi sederhana, formulir daring, atau sistem antrean elektronik agar proses pelayanan menjadi lebih transparan dan efisien. Selain itu, kecamatan dapat membangun mekanisme survei kepuasan masyarakat yang dilakukan secara rutin untuk memetakan kebutuhan dan keluhan warga, sehingga perbaikan layanan dapat dilakukan secara terarah dan berbasis data. Dengan langkah-langkah tersebut, kecamatan dapat mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih adaptif, modern, dan sesuai harapan masyarakat.

## DAFTAR REFERENSI

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, M., Masita, A., Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini. <http://penerbitzaini.com>
- Akbar, M. S. A. (2025). Peran manajemen pelayanan publik dalam mewujudkan sistem pemerintahan efisien, transparan, dan responsif. *PKM Journal*. <https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1301>
- Androniceanu, A. (2021). Transparency in public administration as a challenge for good democratic governance. *Administratie Si Management Public*, 36, 149-164. <https://doi.org/10.24818/amp/2021.36-09>
- Damayanty Syamsul, T., Feliks Arfid Guampe, M. K., Nurus Amzana, M. S., Faruq Alhasbi, M. P., Yusriani, M. I. K., Aries Yulianto, M. K., Sri Handayani, M. S., Juwita Desri Ayu, S. K. M. M. K., Giri Widakdo, M. K., Ir Fitria Virgantari, M., Ir Hasmar Halim, M. S., & IPM Ns Naryati, S. M. (2023). *Metode penelitian kuantitatif: Teori dan penerapannya*.
- Dharmika, I. B. M. P., & Subanda, I. N. (2023). The effectiveness of public services in realizing good governance. *Aptisi Transactions on Technopreneurship (ATT)*, 5(1Sp), 77-83. <https://doi.org/10.34306/att.v5i1Sp.327>
- Erlangga, D. (2025). Inovasi dan efektivitas manajemen pelayanan publik. *IPSSJ: International Public Service & Social Justice Journal*.
- Hutagalung, S. S. (2018). Peningkatan kualitas pelayanan publik bagi layanan administrasi pemerintahan desa Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Sakai Sambayan*, 1(2), 54-60. <https://jss.lppm.unila.ac.id/index.php/ojs/article/view/24>
- Irawan, B., & Laksono, S. S. M. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik, profesionalisme, kinerja pegawai sebagai upaya kepuasan masyarakat (Studi pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar). *Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 28-37. <https://doi.org/10.32503/revitalisasi.v8i1.872>
- Lova, E. F., & Amaliyah, A. R. (2022). Peningkatan kemampuan pemerintah desa dalam manajemen pelayanan publik di Desa Gampingan Kecamatan Pagak Kabupaten Malang. *I-Com: Indonesian Community Journal*, 2(2), 168-175. <https://doi.org/10.33379/icom.v2i2.1346>
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan publik, pelayanan terpadu administrasi kecamatan (PATEN)*.
- Soantahon, S. M. (2023). Analysis of the level of responsiveness of local government public services through social media. *International Journal of Social Sciences and Communication (IJSSC)*. <https://doi.org/10.38142/ijssc.v1i1.53>
- Sudrajat, A., Mustiraya, R., & Framesthi, D. B. (2025). Effective local government organizational structure in improving the quality of public services: A literature study. *IJABO*, 25, 474. <https://doi.org/10.61242/ijabo.25.474>
- Suhardi, U. U., Pribadi, U., & Losi, Z. (2023). The effects of good governance principles: Accountability, transparency, and participation on public trust in village funds management. *International Journal of Social Science and Business*, 7(4), 1050-1060. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v7i4.57648>

- Suwarlan, E., Wasimin, & Suparman, A. N. (2024). Efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Wanareja Kabupaten Cilacap. *Jurnal Otonomi*, 1(2), 238-248.
- Wada, F. H., Pertiwi, A., Hasiolan, M. I. S., Lestari, S., Sudipa, I. G. I., Patalatu, J. S., Boari, Y., Ferdinan, -, Puspitaningrum, J., Ifadah, E., & Rahman, A. (2024). *Buku ajar metodologi penelitian*. Cv Science Techno Direct. PT. Sonpedia Publishing Indonesia. <https://www.researchgate.net/publication/377223521>