

# **STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DI KANTOR KECAMATAN RAWALUMBU KOTA BEKASI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Terapan dalam Ilmu Administrasi Negara**

**OLEH :**

**NAMA : NURPUTRI YUNITA SIMARMATA  
NPM : 2031103102  
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA**



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

**SKRIPSI**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

**2021**

# **POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

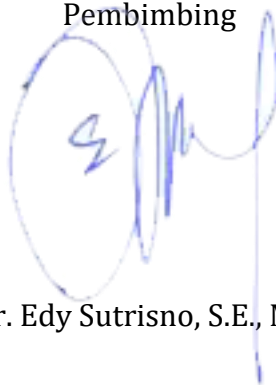
## **LEMBAR PERSETUJUAN**

NAMA : NURPUTRI YUNITA SIMARMATA  
NPM : 2031103102  
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA  
KONSENTRASI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA  
JUDUL SKRIPSI : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK MELALUI PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DI  
KANTOR KECAMATAN RAWALUMBU KOTA BEKASI

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada 15 Juni 2021

Pembimbing



(Dr. Edy Sutrisno, S.E., M.Si)

## LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Skripsi Sarjana Terapan  
Politeknik STIA LAN Jakarta di Jakarta pada 08 Juli 2021.

Ketua merangkap anggota,



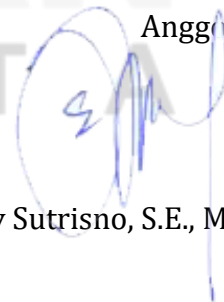
Hidayaturahmi, S.Sos., MPA

Sekretaris merangkap anggota,



Aulia Rahamawati, S.Sos., M.Si

Anggota,



Dr. Edy Sutrisno, S.E., M.Si

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nurputri Yunita Simarmata  
NPM : 2031103102  
Jurusan : Administrasi Publik  
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini dengan judul Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip *Good Governance* di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik STIA LAN Jakarta. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 15 Juni 2021

Penulis,



NURPUTRI YUNITA SIMARMATA

## KATA PENGANTAR

Salam sejahtera untuk kita semua,

Segala puji dan syukur hanya bagi Tuhan Yesus Kristus oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, hikmat, kemurahan dan kasih setia-Nya yang besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan naskah skripsi ini yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip *Good Governance* Di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi”.

Pada kesempatan ini ungkapan terima kasih penulis tujukan kepada pihak-pihak yang telah memberi bimbingan, arahan, dan dorongan baik berupa material maupun non-material sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat waktu, kepada:

1. Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA atas kesempatan penulis dalam menuntut ilmu di Politeknik STIA LAN Jakarta.
2. Wakil Direktur III Bidang Kemahasiswaan Politeknik STIA LAN Jakarta serta dosen pembimbing Bapak Dr. Edy Sutrisno, S.E., M.Si yang penuh kesabaran telah membantu mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis Makden Simarmata dan Herliana Manalu serta kakak laki-laki dan kakak perempuan penulis Herman Parningotan Simarmata dan Hermayanti Oktavia Simarmata.

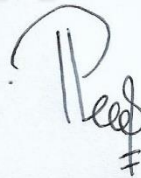
Berkat doa, dukungan, motivasi yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

4. Seluruh Staf Pengajar, program studi Sarjana Terapan Administrasi Pembangunan Negara yang selalu memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman dan dukungan moral selama penulis mengikuti pendidikan di lingkungan Politeknik STIA LAN baik di Jakarta maupun di Bandung.
5. Semua pihak yang tidak dapat ditulis satu per satu karena keterbatasan halaman. Penulis menghaturkan terimakasih yang tak terhingga.

Penulis menyadari bahwa apa yang tertuang dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun kepada penulis dari rekan-rekan mahasiswa, terutama bimbingan Bapak/Ibu Dosen Pengajar pada program studi Administrasi Pembangunan Negara dalam rangka perbaikan di masa yang akan datang, sehingga kedepannya dapat lebih baik dalam penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 15 Juni 2021

Penulis,



NURPUTRI YUNITA SIMARMATA

## **ABSTRAK**

**Nurputri Yunita Simarmata, 2031103102**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PRINSIP GOOD GOVERNANCE DI KANTOR KECAMATAN RAWALUMBU KOTA BEKASI**

**Skripsi, xiv hlm, 162 halaman, 5 bab**

*Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, yang menjadi acuan bagi penyelenggara pemerintah untuk memberikan layanan secara optimal dan maksimal. Berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kecamatan Rawalumbu Tahun 2018, terdapat beberapa permasalahan terkait kurangnya strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui permasalahan kualitas pelayanan publik dan menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui prinsip good governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi, yaitu prinsip akuntabilitas serta prinsip efektivitas dan efisien.*

*Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif menurut Miles dan Huberman (Sugiono, 2013), dimaksud untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui prinsip good governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. Teknik pengumpulan data dengan telaah dokumen, dan wawancara terhadap 5 orang informan berdasarkan bidang yang diteliti yaitu pimpinan Kecamatan Rawalumbu, Kepala Bidang Pemerintahan, petugas pelayanan dan PAMOR.*

*Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi dalam aspek akuntabilitas sudah cukup baik. Hal ini didasarkan pada program-program dan Kebijakan layanan yang ada seperti memprioritaskan kebutuhan masyarakat, pengawasan yang tetap, pemberdayaan masyarakat melalui apel pagi. Namun, masih diperlukan peningkatan terhadap regulasi dalam pemberdayaan dan pengawasan terhadap kinerja pegawai, dan peningkatan terhadap penyediaan sarana dan prasarana layanan. Sedangkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi dalam aspek efektivitas dan efisiensi juga sudah cukup baik. Namun masih diperlukan peningkatan dalam pengawasan dan pemberian penilaian terhadap kinerja pegawai, pelatihan sebagai tenaga operator komputer yang berhubungan dengan pelayanan, dan peningkatan dalam koordinasi antar unit dan instansi.*

*Kata Kunci : Strategi, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Good Governance*

## **ABSTRACT**

**Nurputri Yunita Simarmata, 2031103102**

**STRATEGY FOR IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES  
THROUGH GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES IN THE RAWALUMBU  
DISTRICT OFFICE, BEKASI CITY**

***Essay, xiv pages, 162 pages, 5 chapters***

*Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, which is a reference for government administrators to provide optimal and maximum services. Based on the 2018 Rawalumbu District Government Agency Performance Accountability Report (LAKIP), there are several problems related to the lack of strategies to improve the quality of public services at the Rawalumbu District Office, Bekasi City. The purpose of this study was to determine the problem of the quality of public services and develop strategies to improve the quality of public services through the principles of good governance at the District Office of Rawalumbu, Bekasi City, namely the principles of accountability and the principles of effectiveness and efficiency.*

*The research method used in this study is descriptive research with a qualitative approach according to Miles and Huberman (Sugiono, 2013), intended to provide a clear picture of the strategy for improving the quality of public services through the principles of good governance at the District Office of Rawalumbu, Bekasi City. Data collection techniques by reviewing documents, and interviews with 5 informants based on the fields studied, namely the leadership of the District of Rawalumbu, Head of Government Division, service officers, and PAMOR.*

*The results of this study indicate that improving the quality of public services at the District Office of Rawalumbu, Bekasi City in the aspect of accountability is quite good. This is based on existing service programs and policies such as prioritizing community needs, regular supervision, community empowerment through morning meetings. However, it is still necessary to improve regulations in the empowerment and supervision of employee performance and to improve the provision of service facilities and infrastructure. Meanwhile, public services at the Rawalumbu District Office, Bekasi City in terms of effectiveness and efficiency are also quite good. However, it is still necessary to improve the supervision and assessment of employee performance, training as computer operators related to services, and improving coordination between units and agencies.*

*Keywords : Strategy, Public Service, Service Quality, Good Governance*

## DAFTAR ISI

|                                                       |           |
|-------------------------------------------------------|-----------|
| HALAMAN JUDUL .....                                   | i         |
| LEMBAR PERSETUJUAN.....                               | ii        |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                               | iii       |
| LEMBAR PERNYATAAN .....                               | iv        |
| KATA PENGANTAR.....                                   | v         |
| ABSTRAK.....                                          | vii       |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                 | viii      |
| DAFTAR ISI .....                                      | ix        |
| DAFTAR TABEL .....                                    | xii       |
| DAFTAR GAMBAR.....                                    | xiii      |
| DAFTAR SINGKATAN.....                                 | xiv       |
| <b>BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN .....</b>            | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang Penelitian.....                     | 1         |
| B. Fokus Permasalahan.....                            | 8         |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....                 | 8         |
| 1) Tujuan Penelitian .....                            | 8         |
| 2) Manfaat Penelitian .....                           | 9         |
| <b>BAB II KERANGKA TEORI.....</b>                     | <b>10</b> |
| A. Tinjauan Teori.....                                | 10        |
| 1) Konsep Pelayanan Publik.....                       | 10        |
| 2) Kualitas Pelayanan Publik .....                    | 13        |
| 3) <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik..... | 16        |
| 4) Akuntabilitas Pelayanan Publik.....                | 23        |
| 5) Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Publik .....   | 25        |

|                                                                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 6) Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik .....                                                                             | 27        |
| 7) Peneliti Terdahulu .....                                                                                                               | 34        |
| B. Konsep Kunci.....                                                                                                                      | 37        |
| C. Model Berpikir .....                                                                                                                   | 37        |
| D. Pertanyaan Penelitian.....                                                                                                             | 39        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                                                                                                | <b>40</b> |
| A. Metode Penelitian.....                                                                                                                 | 40        |
| B. Informan Penelitian .....                                                                                                              | 41        |
| C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....                                                                                             | 43        |
| 1) Teknik Pengumpulan Data .....                                                                                                          | 43        |
| 2) Intrumen Pengumpulan Data .....                                                                                                        | 44        |
| D. Prosedur Pengelolaan dan Analisis Data.....                                                                                            | 48        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>                                                                                                      | <b>54</b> |
| A. Deskripsi Lokus Penelitian.....                                                                                                        | 54        |
| 1) Sejarah Kecamatan Rawalumbu.....                                                                                                       | 55        |
| 2) Visi dan Misi Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi .....                                                                                    | 56        |
| 3) Sumber Daya Manusia Kecamatan Rawalumbu.....                                                                                           | 58        |
| 4) Struktur Organisasi Kecamatan Rawalumbu .....                                                                                          | 60        |
| 5) Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota<br>Bekasi.....                                                                     | 64        |
| B. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....                                                                                                  | 65        |
| 1) Permasalahan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor<br>Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi Ditinjau dari Aspek<br>Akuntabilitas..... | 65        |

|                                                                                                                                                 |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 2) Permasalahan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi Ditinjau dari Aspek Efektivitas dan Efisiensi..... | 77         |
| 3) Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi .....                                               | 96         |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                                                         | <b>111</b> |
| C. Kesimpulan.....                                                                                                                              | 111        |
| D. Saran .....                                                                                                                                  | 114        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                                                     | <b>116</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>                                                                                                                  | <b>120</b> |
| A. MATRIKS PENGEMBANGAN INSTRUMEN PENELITIAN.....                                                                                               | 121        |
| B. PEDOMAN WAWANCARA.....                                                                                                                       | 122        |
| C. PEDOMAN TELAAH DOKUMEN .....                                                                                                                 | 126        |
| D. STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN RAWALUMBU KOTA BEKASI .....                                                                                    | 127        |
| E. JUMLAH PENDUDUK DAN LAJU PERTUMBUHAN PENDUDUK MENURUT KECAMATAN 2013-2017.....                                                               | 128        |
| F. DATA SARANA DAN PRASARANA KECAMATAN RAWALUMBU...                                                                                             | 129        |
| G. SURAT IJIN PENELITIAN.....                                                                                                                   | 130        |
| H. TRANSKRIP HASIL WAWANCARA.....                                                                                                               | 133        |
| I. FOTO WAWANCARA.....                                                                                                                          | 142        |
| J. FOTO LOKASI PENELITIAN.....                                                                                                                  | 145        |
| K. SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN.....                                                                                                     | 147        |
| <b>RIWAYAT HIDUP PENULIS .....</b>                                                                                                              | <b>148</b> |

## DAFTAR TABEL

| Nomor     | Judul                                                                                                     | Halaman |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1 : | Capaian Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Kota Bekasi                                            | 2       |
| Tabel 2 : | Peneliti Terdahulu .....                                                                                  | 34      |
| Tabel 3 : | Daftar Informan Penelitian.....                                                                           | 42      |
| Tabel 4 : | Luas Areal Kelurahan di Kecamatan Rawalumbu .....                                                         | 54      |
| Tabel 5 : | Sumber Daya Manusia Kecamatan Rawalumbu Berdasarkan Pendidikan.....                                       | 59      |
| Tabel 6 : | Sumber Daya Manusia Kecamatan Rawalumbu.....                                                              | 60      |
| Tabel 7 : | Target Realisasi Capaian Atas Indikator Kinerja Sasaran di Kecamatan Rawalumbu.....                       | 92      |
| Tabel 8 : | Perbandingan Persentase Capaian IKK yang Meningkat di Kecamatan Rawalumbu Tahun 2019 dan Tahun 2018 ..... | 94      |
| Tabel 9 : | Tujuan, Sasaran, Strategi dan Arah Kebijakan.....                                                         | 107     |

## DAFTAR GAMBAR

| Nomor      | Judul                                                           | Halaman |
|------------|-----------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 1 : | Model Berpikir.....                                             | 38      |
| Gambar 2 : | Teknik Pengumpulan Data.....                                    | 45      |
| Gambar 3 : | Komponen Dalam Analisis Data ( <i>flow model</i> ) .....        | 49      |
| Gambar 4 : | Komponen Dalam Analisis Data ( <i>interactive model</i> ) ..... | 50      |
| Gambar 5 : | Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Rawalumbu, 2020 .....      | 75      |
| Gambar 6 : | Tampilan Aplikasi e-Open.....                                   | 83      |
| Gambar 7 : | SP4N Lapor Kecamatan Rawalumbu .....                            | 86      |
| Gambar 8 : | Instagram Kecamatan Rawalumbu .....                             | 87      |
| Gambar 9 : | Maklumat Pelayanan di Kecamatan Rawalumbu.....                  | 104     |

## DAFTAR SINGKATAN

|            |   |                                                                                                             |
|------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| e-Open     | : | Elektronik <i>Online</i> Kependudukan                                                                       |
| EPPD       | : | Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah                                                                  |
| IMB        | : | Ijin Mendirikan Bangunan                                                                                    |
| Kasie      | : | Kepala Seksi                                                                                                |
| KIA        | : | Kartu Identitas Anak                                                                                        |
| KK         | : | Kartu Keluarga                                                                                              |
| KTP        | : | Kartu Tanda Penduduk                                                                                        |
| LAKIP      | : | Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah                                                           |
| SOP        | : | Strandar Operasional Prosedur                                                                               |
| SP4N Lapor | : | Sistem Pengelolaan Pengaduan, Pelayanan Publik Nasional-Layanan aspirasi dan pengaduan <i>online</i> rakyat |
| P3BK       | : | Program Pembangunan Partisipatif Berbasis Komunitas                                                         |
| PAD        | : | Pendapatan Asli Daerah                                                                                      |
| PAMOR      | : | Petugas Pemantauan dan Monitoring                                                                           |
| Perda      | : | Peraturan Daerah                                                                                            |
| PATEN      | : | Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan                                                                    |
| Renstra    | : | Rencana Strategis                                                                                           |
| SKCK       | : | Surat Keterangan Catatan Pembuatan Kepolisian                                                               |
| TKK        | : | Tenaga Kerja Kontrak                                                                                        |

# **BAB I**

## **PERMASALAHAN PENELITIAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan publik merupakan kewajiban bagi aparatur sipil negara melalui pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai acuan penyelenggara negara untuk memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Pemerintah diharapkan memberikan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, efektif, efisien dan nyaman kepada masyarakat. Untuk itu telah ditetapkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan berkualitas dengan meningkatkan kualitas pelayanan terus-menerus, berkelanjutan dan efektif.

Pemerintah Daerah Kota Bekasi merupakan salah satu Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang terus berupaya dalam melakukan terobosan mengikuti perkembangan zaman dan berinovasi secara terus-menerus dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, seiring perkembangan Kota Bekasi yang terus membangun untuk mewujudkan visi Kota Bekasi, yaitu; Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan. Sebagai Wujud

keberhasilan Pemerintah Kota Bekasi dalam capaian kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah Kota Bekasi terlihat pada realisasi progres kinerja Pemerintah Kota Bekasi dari tahun ke tahun, dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut ini:

**Tabel 1 : Capaian Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Kota Bekasi**

|              | TAHUN |        |        |        |        |
|--------------|-------|--------|--------|--------|--------|
|              | 2015  | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   |
| <b>NILAI</b> | 2.94  | 3.1447 | 3.2514 | 3.2546 | 3.3686 |

*Sumber : diolah dari website Kota Bekasi, bekasikota.go.id, 2021*

Capaian EPPD (Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah) Kota Bekasi pada lima tahun terakhir meningkat di setiap tahunnya, yakni; pada tahun 2015 meraih nilai 2.94 dengan kategori tinggi, pada tahun 2016 mengalami peningkatan yang tinggi dengan meraih nilai 3.1447 dengan kategori sangat tinggi, pada tahun 2017 nilai EPPD mengalami peningkatan kembali menjadi 3.2514 dengan kategori sangat tinggi, tahun 2018 naik dengan meraih nilai 3.2546 dengan kategori sangat tinggi dan tahun 2019 kembali naik lebih tinggi memperoleh nilai 3.3686 dengan kategori sangat tinggi. Dari hasil penilaian terhadap capaian kinerja tersebut, dapat dikatakan bahwa Pemerintah Kota Bekasi telah nyata dan tidak dapat diragukan lagi.

Walaupun capaian kinerja Kota Bekasi pada lima tahun terakhir meningkat di setiap tahunnya, tetapi tetap saja terdapat keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima. Tentunya antisipasi yang dilakukan Kecamatan Rawalumbu sebagai salah satu perangkat daerah Kota Bekasi yang

mampu memberikan inovasi pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat memiliki peran penting dan tanggungjawab dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Bekasi untuk mencapai pelayanan yang lebih baik.

Kecamatan Rawalumbu merupakan salah satu Instansi Pemerintah Daerah Kota Bekasi yang bertugas, bertanggung jawab dan membantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintah di bidang pelayanan administrasi publik yang berada dibawah Walikota Bekasi. Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi terdiri atas beberapa bidang, diantaranya; bidang pemerintahan, bidang kesejahteraan sosial, bidang pemberdayaan masyarakat, bidang ekonomi dan pembangunan, bidang ketentraman dan ketertiban, bidang tata usaha dan kepegawaian dengan tujuan meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui standarisasi pelayanan.

Adapun produk pelayanan yang berada di Kecamatan Rawalumbu, yaitu melayani dalam hal pembuatan dan/atau perpanjangan dokumen kependudukan, administrasi umum, pemberdayaan masyarakat dan yang lainnya, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga, dokumen kependudukan yang lainnya, surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, pertanahan, rekomendasi atau pengesahan surat perngantar permohonan Surat Keterangan Catatan Pembuatan Kepolisian

(SKCK), ijin keramaian, legalisasi surat-surat, ijin tebang kayu rakyat, penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), program keluarga harapan dan program sosial lainnya. Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat haruslah didukung dengan adanya pegawai yang memiliki moral terhadap masyarakat, handal, berkompeten, memiliki komitmen, mampu memahami serta melaksanakan tugas pokok dan bertanggungjawab sesuai dengan bidang yang dibebankan kepadanya.

Berdasarkan pra observasi dan studi pustaka yang dilakukan oleh penulis pada Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kecamatan Rawalumbu Tahun 2018, penulis menemukan beberapa permasalahan terkait kurangnya strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. Adapun permasalahan yang dihadapi oleh Kecamatan Rawalumbu dikelompokkan sebagai berikut; *Pertama*, mengenai penguatan pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini ditandai dengan masih lemahnya pengawasan terhadap aparatur pelayanan, kurangnya integritas dan profesionalisme aparatur dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya, belum optimal dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, terbatasnya sumberdaya yang berkompeten dengan kemampuan teknis tertentu seperti dalam perencanaan, pengelolaan anggaran atau pembukuan, teknik bangunan dan kurangnya sarana dan prasarana layanan.

*Kedua*, standar pelayanan publik yang belum terpenuhi. Beberapa pegawai, masih adanya konsep pelayanan “siapa yang membayar maka akan dilayani dengan cepat”, menggambarkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan masih melakukan praktik pungutan liar. Kemudian, kurangnya koordinasi yang optimal antar unit dan instansi yang terlibat dalam pelayanan publik, belum optimalnya pelaksanaan prosedur kinerja, kode etik pelayanan publik belum dilaksanakan dengan maksimal.

*Ketiga*, inovasi pelayanan yang belum maksimal diterapkan, seperti penggunaan E-Open (Elektronik *Online* Kependudukan) karena kurang optimalnya aparatur layanan dalam mensosialisasikan penggunaan aplikasi yang dinilai dapat mempermudah dalam kepengurusan pembuatan dan perpanjangan dokumen kependudukan membuktikan bahwa inovasi pelayanan belum berjalan optimal. Tak hanya itu, kendala lain yang dirasakan warga Kecamatan Rawalumbu adalah verifikasi data memakan waktu yang lama. Dalam penerbitan dokumen Kependudukan dilakukan verifikasi selama 3 (tiga) hari kerja setelah penyampaian data dan penetapan tanggal pengambilan. Namun kenyataannya, penerbitan dokumen bisa memakan waktu hingga 14 (empat belas) hari atau lebih. Sehingga dalam implementasi aplikasi e-Open tidak sepenuhnya berjalan secara *online*, masih ada saja sistem tatap muka yang dilakukan oleh masyarakat dengan penyedia layanan. Ditambah lagi bahwa pada kenyataannya penduduk Kota Bekasi lebih banyak dari yang terdata pada register, hal ini terjadi karena beberapa faktor antara

lain; banyak pengontrak atau penyewa rumah yang sudah lama tinggal tetapi belum memiliki KTP (Kartu Tanda Penduduk) atau KK (Kartu Keluarga), para pendatang khususnya perumahan yang masih bertahan dengan KTP lama enggan mengganti KTP-nya karena berbagai alasan dari masing-masing masyarakat, serta pendataan (register) Ketua RT hanya untuk penduduk mempunyai KTP/KK setempat.

Dengan munculnya berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat maupun penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi, maka perlu diambil langkah-langkah kebijakan yang terarah dalam sistem manajemen, kualitas sumber daya manusia aparatur dan sistem pengawasan dengan menciptakan sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, terstruktur, akuntabel, efektif dan efisien dengan prinsip *good governance*. Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip *good governance* juga diperlukan sebagai strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan syarat bagi setiap pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi dan tuntutan masyarakat guna mencapai tujuan dan cita-cita berbangsa dan bernegara. *Good governance* yang efektif membutuhkan keselarasan yang baik dengan pencapaian integritas, profesionalisme, etos kerja serta moral yang tinggi. Pentingnya penerapan prinsip *good governance* sebagai strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk itu, aparatur negara dituntut

mampu meningkatkan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Intisari dari *good governance* adalah terciptanya produk layanan yang efektif dan efisien serta akuntabel dari pemerintah yang ditujukan kepada masyarakat.

Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk mengkaji strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan dan administrasi umum melalui prinsip *good governance* pada salah satu Perangkat Daerah Kota Bekasi, yaitu Kecamatan Rawalumbu. Hal ini dapat dituangkan dalam bentuk tulisan skripsi yang berjudul **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip *Good Governance* di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi”**.

Mengingat luasnya aspek prinsip-prinsip *good governance* dan keterbatasan penulis untuk memahami seluruh prinsip-prinsip *good governance* tersebut, maka dalam penelitian ini penulis hanya akan meneliti mengenai beberapa prinsip *good governance*, yaitu prinsip akuntabilitas dalam pelaporan kinerja masing-masing pegawai sebagai suatu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan kinerja para pegawai serta keberhasilan atau kegagalan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik. Kemudian efektivitas dan efisiensi dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Rawalumbu.

## B. Fokus Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan penulis di atas, maka dapat ditetapkan masalah pokok dari penelitian ini adalah bagaimana “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip *Good Governance* di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi” yaitu prinsip akuntabilitas serta prinsip efisiensi dan efektivitas.

## C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam menyikapi permasalahan kualitas pelayanan publik yang ada pada penelitian ini, sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui permasalahan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi ditinjau dari aspek akuntabilitas serta aspek efektivitas dan efisiensi.
- b. Untuk menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui prinsip *good governance* yaitu prinsip akuntabilitas serta prinsip efisiensi dan efektivitas di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi.

## 2. Manfaat Penelitian

Manfaat terhadap kepentingan dunia akademik dari hasil penelitian ini adalah; dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam kajian pengembangan ilmu pengetahuan tentang proses penetapan strategi peningkatan kualitas layanan melalui prinsip *good governance*, baik bagi peneliti maupun bagi lembaga akademis Politeknik STIA LAN Jakarta.

Sedangkan manfaat terhadap dunia praktis dari hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran kepada Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi dalam penentuan strategis guna meningkatkan akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan pemerintahan berdasarkan pada prinsip-prinsip *good governance*.

**POLITEKNIK**  
**STIA LAN**  
**J A K A R T A**