

Responsivitas Pelayanan Publik Dan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik: Bukti Empiris Dari Administrasi Kecamatan Di Lombok Barat

Public Service Responsiveness and Good Governance: Empirical Evidence from Sub-District Administration in West Lombok

Anies Prima Dewi, Hairul Maksum, Muhammad Alvan Fariz Himratama

^{1,3}Universitas Muhammadiyah Mataram, ²Universitas Gunung Rinjani,

¹anieskardin@gmail.com, ²hairulmaksum71@gmail.com, ³alvanfariz15@gmail.com

Info Artikel

Sejarah Artikel :

Diterima 2 Februari 2026

Disetujui 29 Mei 2026

Publikasi Mei 2026

Keywords :

Tata Kelola Pemerintahan yang Baik, Responsivitas Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah, Transparansi Administrasi, Studi Normatif-Empiris.

Abstract

Public service responsiveness is crucial for good governance, yet local implementation faces structural and communicative barriers. This study explores the gap between regulatory mandates and actual public service delivery in suburban Indonesia. The research aims to assess how the principles of responsiveness and sound governance frameworks are applied within the Lingsar District Office in West Lombok Regency. A normative-empirical research design was employed, combining a legal-statutory approach with field observations and interviews to capture the reality of administrative practices. The findings highlight three key insights: First, the Lingsar District Office lacks responsiveness, leading to delays and neglect of community needs. Second, key governance elements such as accountability and integrity are poorly implemented, thereby affecting service quality. Third, there is a significant information gap, as the local community is mostly unaware of their legal rights and service procedures due to the district administration's lack of transparency. A commitment to transparency and participatory governance is essential for local offices to meet public expectations. These findings support policy recommendations for administrative reform at the sub-district level.

Abstrak

Responsivitas pelayanan publik sangat penting untuk tata kelola pemerintahan yang baik, namun implementasi seringkali menghadapi hambatan struktural dan komunikatif. Studi ini mengeksplorasi kesenjangan antara mandat peraturan dan penyampaian pelayanan publik yang sebenarnya di daerah pinggiran Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menilai bagaimana prinsip-prinsip responsivitas dan kerangka kerja tata kelola pemerintahan yang baik diterapkan di Kantor Kecamatan Lingsar, Kabupaten Lombok Barat. Desain penelitian normatif-empiris digunakan, menggabungkan pendekatan hukum-perundang-undangan dengan observasi lapangan dan wawancara untuk menangkap realitas praktik administrasi. Temuan menyoroti tiga wawasan utama: Pertama, Kantor Kecamatan Lingsar kurang responsif, yang menyebabkan keterlambatan dan pengabaian kebutuhan masyarakat. Kedua, elemen tata kelola utama seperti akuntabilitas dan integritas kurang diimplementasikan, sehingga memengaruhi kualitas pelayanan. Ketiga, terdapat kesenjangan informasi yang signifikan, karena masyarakat setempat sebagian besar tidak menyadari hak-hak hukum dan prosedur pelayanan mereka karena kurangnya transparansi administrasi kecamatan. Komitmen terhadap transparansi dan tata kelola partisipatif sangat penting bagi kantor-kantor lokal untuk memenuhi harapan publik. Temuan ini mendukung rekomendasi kebijakan untuk reformasi administrasi di tingkat kecamatan.

Alamat Korespondensi :

Jalan Raya Mataram – Labuhan Lombok KM. 50,
Selong 83612, Lombok Timur – NTB, Indonesia,
Telefax. (0376) 631621, e-Mail : juridica@ugr.ac.id

©2026 Universitas Gunung Rinjani

open access at : <https://juridica.ugr.ac.id/index.php/juridica>

DOI : [10.53952/juridicaugr.v7i2.498](https://doi.org/10.53952/juridicaugr.v7i2.498)

A. PENDAHULUAN

Instansi pemerintahan adalah kumpulan orang – orang yang dipilih berdasarkan prosedur yang sudah ditentukan untuk melaksanakan tugas dan mewujudkan pelayanan publik yang baik dan benar. Setiap instansi pemerintahan memiliki tujuan yang ingin dicapai salah satunya dengan meningkatkan kualitas, kualitas yang dimaksud, yaitu peningkatan SDM dengan cara yang efektif dan efisien untuk meningkatkan kualitas layanan publik.¹

Landasan Filosofis pemerintahan berkaitan dengan pertanyaan-pertanyaan mendasar tentang kekuasaan, otoritas, dan legitimasi. Beberapa pandangan filosofis utama meliputi Platonisme, bahwa negara ideal harus dipimpin oleh "raja-filosof" yang bijaksana dan adil. Pemerintahan harus mengejar kebaikan umum dan keadilan, Aristotelianisme adalah pemerintahan harus menyeimbangkan kepentingan individu dan kolektif. Pemerintahan yang baik adalah yang mempertimbangkan kesejahteraan seluruh warga negara.²

Landasan Teoritis pemerintahan yang sering dibahas meliputi, Teori Kedaulatan Menyatakan bahwa pemerintahan memiliki kekuasaan tertinggi dan tidak dapat diganggu gugat dalam mengatur negara. Contohnya, teori kedaulatan rakyat dalam demokrasi, Teori Elit Menyatakan bahwa pemerintahan sebenarnya dikendalikan oleh sekelompok kecil elit yang memiliki kekuasaan dan pengaruh besar, meskipun negara tersebut tampak demokratis Teori Pluralis Menyatakan bahwa kekuasaan tersebar di antara berbagai kelompok

kepentingan yang saling bersaing, sehingga tidak ada satu kelompok pun yang memiliki dominasi penuh.³

Landasan Geografis memengaruhi pembentukan dan operasi pemerintahan melalui faktor-faktor seperti Letak dan Luas Wilayah Negara dengan wilayah yang luas mungkin memerlukan sistem pemerintahan yang lebih desentralisasi untuk mengakomodasi kebutuhan daerah yang beragam. Pemerintahan adalah hasil dari berbagai faktor yang saling berinteraksi, dan memahami landasan filosofis, teoritis, dan geografis dapat membantu kita lebih baik memahami dinamika pemerintahan di berbagai negara.⁴

Dalam pemerintahan harus memiliki kualitas pelayanan, kualitas layanan akan membuat masyarakat, atau penerima layanan puas. Pelayanan publik yang baik adalah salah satu cara untuk mengatasi perilaku pelanggaran hukum, ini adalah salah satu cara untuk menerapkan *good governance* oleh karena itu sangat penting untuk memberikan perhatian khusus pada pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah, pelayanan publik sangat penting karena semua orang membutuhkannya, bisa dikatakan pelayanan sangat terkait dengan kehidupan manusia.⁵

Saat ini, situasi pelayanan publik di Indonesia adalah topik yang rumit untuk dibicarakan. Di Indonesia,

³ *Ibid. hal 280*

⁴ *Ibid. hal 296*

⁵ Gunawan, Solihin, (September

2022)" *Kualitas*

Pelayanan Publik

Bidang

Administrasi

Kependudukan", Jurnal Fokus, Vol. 20 No. 2 ,hal. 5.

¹ Akidah Fitrah, Puji Handayati, (Maret 2022)" *Analisis Efisiensi Anggaran Pada Instansi Pemerintahan Badan Layanan Umum*", Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akutansi, Vol. 9 No. 1 ,hal. 7.

² Inu Kencana Syafie, (2022), Ilmu Pemerintahan, Jakarta, PT. Bumi Aksara, hal. 276.

pelayanan publik cenderung stagnan dan tidak berkembang, memengaruhi banyak aspek kehidupan, termasuk ekonomi, politik, sosial budaya, dan lain- lain. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan organisasi yang baik, pelayanan publik saat ini memerlukan perawatan yang baik dari pemerintahan. Untuk mencapai tujuan ini, perlu didukung oleh sumber daya manusia yaitu pegawai yang memiliki sifat dan sikap prinsip *good governance* yang ramah dan sopan, serta menghargai dan menghormati masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.⁶

Hal tersebut merupakan salah satu fungsi pemerintah yang penting untuk meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik, dalam penelitian ini membahas pelayanan publik di kantor camat, yang dimana seharusnya kantor camat sudah bisa mengatur bagaimana jalan pemerintahannya sendiri yang diatur dalam UU No 23 Tahun 2014 Pasal 209 Tentang Pemerintah Daerah Ayat (2) huruf F yang menjelaskan bahwa “kecamatan adalah perangkat daerah kabupaten/kota”. Dan Pasal 221 Ayat (1) menjelaskan bahwa “kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan”. Dapat di simpulkan bahwa Kecamatan adalah kepala daerah tertinggi, dengan otoritas untuk mengatur semua urusan pemerintahan dan menyediakan layanan publik. Dengan demikian, dalam proses pembentukan kecamatan, aspek pelayanan publik harus ditingkatkan. Salah satu tanggung jawab utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Dalam proses pemberian pelayanan, peran pemerintah adalah bertindak sebagai katalisator yang memungkinkan proses berjalan sesuai dengan rencananya. Pelayanan publik mencakup semua jenis layanan, termasuk barang publik dan jasa publik, yang sebagian besar dilakukan oleh lembaga pemerintah pusat di bawah naungan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).⁷

Sistem politik pemerintahan berpihak kepada kepentingan rakyat dan kebutuhan mutlak mayoritas rakyat demi terciptanya penerapan good tata kelola pemerintahan didasarkan pada prinsip - prinsip demokrasi umum demokrasi. Dari sudut pandang otonomi, khususnya di Indonesia, Penerapan tata kelola pemerintahan yang baik tata kelola mengacu pada semacam urgensi dalam memastikan bahwa pemerintah efektif dan efisien dalam menjalankan tugasnya , serta menghindari korupsi , nepotisme , dan kolusi. Hal ini pula didukung dengan adanya Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah yang akan memberikan peluang besar bagi terlaksananya asas desentralisasi upaya menjamin pelayanan publik yang baik di wujudkan dengan UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pemberlakuan kedua Undang - Undang menjadi bentuk untuk mendorong

⁶ Hary Priyanto, Nana Noviana,(April 2023)“ *Intersubjektif Keadilan Dalam Implementasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Banyuwangi*,” Majalah Ilmiah Dian Ilmu, Vol. 22 No.2 , hal. 9.

⁷ Reseal Akay, Johannis E. Kaawoan,(Agustus 2021)“*Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala*”, Jurnal Governance, Vol.1 No.1, hal. 3.

terciptanya *Good governance* dalam pelayanan publik.⁸

Masalah pelayanan publik kantor camat lingsar masih belum begitu baik karena masih ada banyak masalah yang belum diselesaikan, masalah pelayanan publik di kantor camat lingsar belum selesai. Karena kantor camat Lingsar tetap diposisikan sebagai pihak yang melayani daripada pihak yang dilayani, pelayanan publiknya kurang baik. Prinsip efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lingsar masih belum berkembang karena tuntutan masyarakat menganggap birokrasi sebagai suatu proses yang rumit dan memakan waktu yang lama, yang pada akhirnya menimbulkan keluhan masyarakat bahwa birokrasi tidak efektif dan efisien.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif empiris, yakni suatu metode yang menggabungkan antara pendekatan normatif dengan unsur-unsur empiris. Metode ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai suatu permasalahan hukum dengan tidak hanya mengkaji peraturan perundang-undangan secara teoritis (normatif), tetapi juga menelusuri penerapannya dalam praktik sosial di masyarakat (empiris).⁹ Metode pendekatan merupakan teknik atau strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan dalam suatu penelitian. Pendekatan ini mencakup

pola pikir dan perspektif yang digunakan untuk menganalisis suatu permasalahan atau fenomena tertentu. Penelitian ini dilakukan sekitar 6 (enam) bulan di Kantor Camat Lingsar Kabupaten Lombok Barat.

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang - undangan dan pendekatan sosiologis. Dalam penelitian ini, menggunakan bahan hukum primer yang meliputi: Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang - Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, Peraturan Daerah Kabupaten Lombok Barat Nomor 7 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta Peraturan Bupati Lombok Barat Nomor 32 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan. Mengacu pada pendapat Marzuki, studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan bahan hukum yang bersumber dari berbagai literatur yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang dikaji. Bahan hukum tersebut digunakan untuk menelaah teori-teori, konsep dasar, serta hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dan mendukung analisis terhadap isu hukum yang diteliti.¹⁰ Selain itu, penelitian ini memanfaatkan berbagai teknik dan instrumen pengumpulan data yang disesuaikan dengan kebutuhan kajian. Penyusunan dalam penelitian ini

⁸ I Wayan Sutrisna and Ni Putu Ari Setiawati, (2023) "*Implementasi Prinsip - Prinsip Good Governance Pada Pemerintah daerah Dalam Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat,*" Jurnal Ilmiah Cakrawarti Vol. 6, No. 2 ,hal 18 .

⁹ Muhammad Syahrur, (2022), *Pengantar Metode Penelitian Hukum Kajian Penelitian Normatif, Empiris, Penulisan Proposal, Laporan Skripsi dan Tesis*, Dotlus Publisher, hal.24.

¹⁰ Muhammad Marzuki,(2017), *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana, hal. 181

menggunakan analisis bahan hukum deduktif ke induktif, pendekatan deduktif ke induktif melibatkan penggunaan prinsip-prinsip khusus ke umum untuk menarik kesimpulan tentang kasus-kasus spesifik, dan kemudian menggunakan temuan-temuan dari kasus-kasus tersebut untuk mengembangkan atau memperbaiki teori hukum yang ada.¹¹

C. PEMBAHASAN

Menurut Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik." Tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan pelanggan dan layanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang mereka inginkan dan meningkatkan kepercayaan kepada pemerintahan dari segi pelayanan publik yang baik dan berkualitas.¹² Adapun Unsur – unsur Pelayanan Publik, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik setidaknya mengandung beberapa unsur sebagai berikut¹³:

1. Kesederhanaan, artinya prosedur pelayanan publik sederhana, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, artinya persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik harus jelas.
3. Kepastian waktu, artinya pelaksanaan

pelayanan publik harus selesai dalam waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi, artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, proses, dan produk pelayanan publik.
6. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Selain unsur pelayanan publik ada juga asas-asas pelayanan publik yang menjadi landasan bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Prinsip-prinsip ini dirancang

¹¹ *Ibid. hal. 213*

¹² Muhammad Fitri Rahmadana, (2020), *Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis, hal. 3.

¹³ *Ibid*, hal. 4

untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh pemerintah atau penyedia layanan lainnya memenuhi standar tertentu dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat¹⁴

Asas - asas yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan Publik, yaitu¹⁵:

- a. Empati dengan *customers*. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep ini benar – benar di terapkan.
- c. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan di komunikasikan kepada masyarakat pengguna layanan.
- d. Minimalisir persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar – benar diperlukan.
- e. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat guna jasa pelayanan harus di rumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- f. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h. Meminimalisir formulir. Formulir – formulir

harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

- i. Memaksimalkan masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*. Hak – hak dan kewajiban bagi *providers* maupun *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- k. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sebaiknya harus menghindarkan terjadinya keluhan, akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus merancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Setiap instansi pemerintahan diwajibkan untuk mengimplementasikan prinsip responsivitas sebagai bagian dari konsep *Good Governance* dalam rangka memberikan pelayanan publik yang optimal. *Responsivitas* menjadi unsur penting bagi seluruh unit kerja pemerintahan, termasuk aparatur sipil negara, karena prinsip ini menekankan pentingnya kemampuan pegawai dalam merespons kebutuhan dan aspirasi masyarakat secara cepat dan tepat. Prinsip ini memiliki dasar hukum yang kuat, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang - Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

Ketentuan dalam Undang -

¹⁴ Denhardt, *The new public service: Serving, not steering*, Routledge, (2015, hal 145)

¹⁵ Muhammad Fitri Rahmadana, *Op., Cit hal 6*

Undang tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap individu berhak menerima layanan publik yang bermutu, adil, dan sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. Peraturan ini juga mendorong setiap instansi pemerintahan untuk menetapkan standar pelayanan yang jelas, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan secara administrasi maupun hukum. Lebih jauh, dalam hal terjadi penyimpangan atau penyalahgunaan kewenangan oleh penyelenggara layanan, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan keluhan serta memperoleh penanganan yang transparan dan proporsional, sebagaimana diatur pula dalam Undang - Undang mengenai Administrasi Pemerintahan.

3.1 Pengaturan Prinsip Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan yang Baik Berdasarkan Undang – Undang No. 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara dalam menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar serta hak-hak sipil setiap warga negara. Hal ini sejalan dengan amanat konstitusi, di mana dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea keempat ditegaskan bahwa salah satu tujuan pembentukan negara adalah untuk mewujudkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini dipertegas dalam Pasal 28 H ayat (1) "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan." yang menjamin hak setiap orang atas pelayanan dasar seperti kesehatan dan kesejahteraan, serta Pasal 34 ayat (3) "Negara bertanggung jawab atas penyediaan

fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak." yang menyatakan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan pelayanan umum yang layak. Dengan demikian pelayanan publik bukan hanya sekadar tugas administratif, tetapi merupakan perwujudan nyata dari tujuan fundamental negara dalam menciptakan kehidupan yang adil, sejahtera, dan bermartabat bagi seluruh rakyat.¹⁶

Responsivitas mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu memberikan tanggapan secara cepat dan tepat terhadap berbagai kebutuhan, aspirasi, maupun keluhan masyarakat. Kemampuan ini menjadi salah satu indikator kunci dalam menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan berorientasi pada kepentingan warga negara. Dalam praktiknya, responsivitas menuntut pemerintah untuk tidak hanya hadir secara administratif, tetapi juga mampu memahami dan mengutamakan kebutuhan nyata masyarakat. Menurut pandangan para ahli seperti Agus Dwiyanto, responsivitas tercermin melalui kecepatan dan ketepatan dalam merespons permintaan publik, kemampuan menyusun prioritas berdasarkan urgensi kebutuhan yang ada, serta keterbukaan terhadap kritik dan masukan yang bersifat konstruktif dari warga negara. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang responsif merupakan bagian yang tidak

¹⁶

<https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--filosofi-pengawasan-pelayanan-publik>. Diakses pada tanggal 20 Juli 2025

terpisahkan dari proses demokratis dan perlindungan hak-hak warga negara. Dalam kerangka konstitusi, tepatnya UUD 1945, responsivitas berakar pada prinsip kedaulatan rakyat dan penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis, di mana negara wajib menjamin partisipasi dan kepentingan warga secara aktif dalam perumusan serta pelaksanaan kebijakan publik. Maka dari itu, responsivitas bukan hanya sekadar standar teknis pelayanan, melainkan cerminan dari komitmen negara dalam menyelenggarakan pemerintahan yang inklusif, adil, dan bertanggung jawab terhadap rakyatnya.¹⁷

Good governance atau tata kelola pemerintahan yang baik merupakan prinsip penyelenggaraan negara yang menekankan perlunya keterbukaan informasi, pertanggungjawaban, efisiensi dan efektivitas kinerja, partisipasi aktif masyarakat, serta kepatuhan terhadap hukum dalam setiap proses pemerintahan. Prinsip-prinsip ini menjadi landasan penting dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih, responsif, dan berorientasi pada kepentingan publik. Prinsip-prinsip ini tidak berdiri sendiri, melainkan berakar kuat dalam norma-norma konstitusional sebagaimana tercermin dalam beberapa pasal dalam Undang - Undang Dasar 1945. Misalnya, Pasal 1 ayat (2) "Kedaulatan berada di tangan rakyat dan dilaksanakan menurut Undang - Undang Dasar." menyatakan bahwa kedaulatan berada di tangan rakyat, yang mengisyaratkan pentingnya partisipasi publik dalam perumusan dan pengawasan kebijakan pemerintahan. Selanjutnya, Pasal 3 dan Pasal 27 menekankan pentingnya penegakan hukum dan kesetaraan semua warga negara di hadapan hukum, sebagai

fondasi dari pemerintahan yang adil. Selain itu, Pasal 28 F memberikan jaminan hak atas informasi, yang menjadi dasar dari penerapan transparansi dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan. Keseluruhan prinsip ini tidak hanya menjadi pedoman normatif, tetapi juga diwujudkan secara nyata dalam kebijakan publik melalui Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang - Undang No 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan yang menegaskan pentingnya penyelenggaraan layanan kepada masyarakat yang profesional, terbuka, bertanggung jawab, dan berpihak pada kepentingan warga negara. Oleh karena itu, *good governance* bukan sekadar konsep teoretis, melainkan menjadi komitmen nyata negara dalam membangun pemerintahan yang bersih, demokratis, dan berpihak pada rakyat.

Responsivitas pelayanan publik menurut Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan salah satu prinsip penting dalam penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, di mana negara diwajibkan untuk secara aktif dan cepat menanggapi kebutuhan, keluhan, serta aspirasi masyarakat sebagai penerima layanan. Undang-undang ini menegaskan bahwa pelayanan publik harus diselenggarakan berdasarkan asas kepentingan umum, keterbukaan, akuntabilitas, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, dan responsivitas. Dalam Pasal 4, "Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: (1) kepentingan umum, (2) kepastian hukum, (3) kesamaan hak; (4) keseimbangan hak dan kewajiban, (5) keprofesionalan, (6) partisipatif, (7)

¹⁷ Dwiyanto Agus, (Februari 2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Press UGM, hal. 32

persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; (8) keterbukaan, akuntabilitas, (8) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, (9) ketepatan waktu, dan kecepatan, (10) kemudahan, dan keterjangkauan.”

Pasal ini menetapkan asas-asas utama yang harus menjadi landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Tujuannya adalah agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bersifat adil, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan semua lapisan warga, termasuk kelompok rentan, disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menjamin adanya standar pelayanan yang jelas dan terukur, serta menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat, sebagai bentuk tanggung jawab dan keterbukaan terhadap evaluasi publik. Responsivitas juga tercermin dalam kewajiban penyelenggara untuk memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga setiap warga negara merasa dilayani secara adil dan bermartabat. Dengan demikian, responsivitas dalam UU No. 25 Tahun 2009 bukan hanya sekadar kecepatan merespons, tetapi juga mencakup komitmen menyeluruh terhadap kualitas, keadilan, dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik.¹⁹

Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menjadi instrumen penting yang dibutuhkan oleh banyak pihak, termasuk pemerintah, masyarakat, dan lembaga peradilan tata usaha negara (PTUN), meskipun masing-masing memiliki kepentingan yang berbeda. Secara keseluruhan, undang-undang ini bertujuan untuk meningkatkan pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang efektif. Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB), baik yang telah ditetapkan secara normatif melalui putusan pengadilan yang

berkekuatan hukum tetap maupun yang berasal dari praktik administrasi pemerintahan yang telah berlangsung, merupakan dasar lain dari praktik penyelenggaraan pemerintahan.²⁰

Prinsip responsivitas dalam pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan berkaitan dengan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB). AUPB menjadi dasar bagi penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan profesional. Prinsip ini menekankan bahwa badan dan/atau pejabat pemerintahan harus tanggap terhadap kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan efektif. Responsivitas juga mencakup kewajiban pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan administrasi dengan mengutamakan kepentingan publik serta memberikan perlindungan hukum bagi warga negara. Undang-Undang ini bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik, menghindari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta memastikan bahwa setiap keputusan atau tindakan pemerintahan dilakukan berdasarkan asas kepastian hukum dan keadilan.¹⁸

Menurut Mahfud MD, Undang – Undang No 30 Tahun 2014 ini sangat mendukung terciptanya pemerintahan yang baik di Indonesia karena dalam pemerintahan yang baik terdapat pelayanan publik kepada masyarakat yang baik juga, selain itu Undang –

¹⁸

<https://peraturan.bpk.go.id/details/38695/uu-no-30-tahun-2014> (09 : 10)

Undang ini dapat mengatasi birokrasi korup yang ada di Indonesia ini yang seharusnya negara melayani masyarakat bukan di layani masyarakat.¹⁹

Jimly Asshiddiqie memandang UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan sebagai tonggak penting dalam memperkuat prinsip *good governance*, termasuk dalam konteks pelayanan publik. Ia menekankan bahwa Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) yang diatur dalam undang-undang ini bukan sekadar prinsip moral, melainkan telah menjadi norma hukum yang mengikat dan wajib diterapkan oleh pejabat publik dalam setiap tindakan administratif. Menurut Jimly, pelayanan publik yang baik tidak bisa dilepaskan dari penerapan AUPB seperti keterbukaan, akuntabilitas, kepastian hukum, dan tidak menyalahgunakan wewenang, secara garis besar membahas pelayanan publik dalam setiap pernyataannya, Jimly menilai bahwa UU No. 30 Tahun 2014 memberikan kerangka hukum yang kuat untuk memastikan bahwa pelayanan kepada masyarakat dilakukan secara adil, transparan, dan profesional. Ia juga menyoroti bahwa UU ini memperluas peran hakim dalam perkara administrasi negara, karena mereka harus menilai apakah tindakan pejabat sudah sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut.²⁰

Pelayanan publik yang responsif dan baik diatur juga dalam Peraturan Daerah

¹⁹

<http://www.beritasatu.com/nasional/966487/mahfud-md-birokrasi-korup-hambat-pelayanan-publik/all>, (09:54)

²⁰ Sri Nur Hari Susanto (September 2021), "Penerapan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik", Jurnal Administrasi Hukum dan Pemerintahan, Vol. 4 No. 3.

Kabupaten Lombok Barat di dalam Perda Nomor 7 Tahun 2015 pasal 4 tentang asas penyelenggaraan pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas: "Kepentingan umum, Kepastian hukum, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban, Keprofesionalan, Partisipatif Persamaan Keterbukaan, Akuntabilitas, Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, Ketepatan waktu, Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan". Pelayanan publik yang responsif di Kabupaten Lombok Barat mendapat landasan hukum yang kuat melalui Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2015 dan Peraturan Bupati Nomor 32 Tahun 2014. Dalam Pasal 4 Perda No. 7 Tahun 2015, ditegaskan bahwa asas penyelenggaraan pelayanan publik harus mencerminkan prinsip-prinsip seperti kepastian hukum, kesamaan hak, keterbukaan, akuntabilitas, dan kecepatan. Asas-asas ini menjadi fondasi penting dalam membangun pelayanan yang responsif, karena menuntut pemerintah daerah untuk tidak hanya menyediakan layanan, tetapi juga memastikan bahwa layanan tersebut dapat diakses secara adil, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam Pasal 27 dan 28 mengatur tentang kewajiban penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik untuk menyusun standar pelayanan, menyediakan sarana pengaduan, serta menindaklanjuti keluhan masyarakat secara sistematis. Hal ini menunjukkan bahwa responsivitas bukan hanya soal kecepatan, tetapi juga menyangkut kemampuan pemerintah dalam mendengar, menanggapi, dan

memperbaiki layanan berdasarkan masukan masyarakat.²¹

Selain Perda ada juga Peraturan Bupati Lombok Barat Nomor 32 Tahun 2014 yang memperkuat pelaksanaan teknis Pelayanan Publik secara terintegritas dan berkelanjutan, Peraturan Bupati Lombok Barat No. 32 Tahun 2014 Peraturan ini dimaksudkan untuk:

1. Memberikan kepastian hukum antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan
2. Menjamin perlindungan masyarakat dari penyalahgunaan wewenang
3. Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, terintegrasi, dan berkesinambungan”

Isi Perbub di atas memperkuat implementasi responsivitas dengan menetapkan mekanisme teknis penyelenggaraan pelayanan publik yang terintegrasi dan berkelanjutan. Dalam peraturan ini, responsivitas tercermin dari kewajiban setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) untuk menyusun dan mempublikasikan standar pelayanan serta menyediakan fasilitas pengaduan yang mudah diakses. Bahkan, dalam lampiran peraturan tersebut dijelaskan alur penanganan pengaduan masyarakat secara rinci, mulai dari identifikasi keluhan hingga tindak lanjut dan umpan balik kepada masyarakat. Ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Lombok Barat tidak hanya mengakui pentingnya responsivitas secara normatif, tetapi juga berupaya mewujudkannya dalam praktik melalui sistem yang transparan dan akuntabel. Dengan demikian, kedua regulasi ini saling melengkapi dalam menciptakan pelayanan publik yang adaptif, partisipatif, dan

berorientasi pada kepuasan masyarakat.²²

3.2 Implementasi Prinsip Responsivitas Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Lingsar

Masyarakat atau kelompok warga dapat mengajukan berbagai jenis permohonan perizinan melalui Kantor Kecamatan Lingsar. Beberapa bentuk layanan yang paling sering diakses antara lain penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), surat rekomendasi pengantar untuk pengurusan SKCK, surat keterangan domisili, serta izin penutupan jalan yang berkaitan dengan kegiatan pembangunan atau acara tertentu. Selain itu, kecamatan juga memberikan layanan legalisasi surat keterangan tidak mampu, pengajuan dispensasi pernikahan. Dalam hal pengajuan dispensasi pernikahan, Kantor Camat tidak memiliki kewenangan untuk mencampuri syarat sah atau syarat umur calon pengantin. Kewenangan Kantor Camat murni bersifat administratif dan prosedural, yaitu memberikan Dispensasi Waktu Pelaksanaan Nikah. Jika calon pengantin memiliki alasan mendesak sehingga harus melangsungkan pernikahan kurang dari 10 hari kerja sejak pendaftaran (misalnya: tugas negara mendadak, keluarga sakit keras, atau alasan force majeure lainnya), mereka harus meminta Surat Dispensasi Nikah dari Camat. Selain itu juga layanan di kantor camat berupa penerbitan dan pengesahan surat-surat rekomendasi yang berkaitan dengan status

21

<https://peraturan.bpk.go.id/Details/108308/perda-kab-lombok-barat-no-7-tahun-2015> (07:35).

22 <https://lombokbaratkab.go.id/wp-content/uploads/2014/10/PERBUP-Pelayanan-Publik-no-32-tahun-2014> (08:17).

pernikahan maupun permohonan perceraian. Dalam hal permohonan perceraian di kantor camat diberikan kewenangan kepada Camat sebagai pelaksana mandat dan delegasi dari Bupati/Wali Kota di wilayah kerjanya. Kewenangan Camat dalam hal perceraian bersifat administrasi kepegawaian internal dan administrasi kependudukan umum, sedangkan KUA adalah instansi vertikal di bawah Kementerian Agama. Wewenang KUA tunduk pada hukum keluarga Islam. Berbeda dengan Camat yang melayani semua warga, yurisdiksi KUA secara spesifik mengikat warga negara yang beragama Islam. Dengan bantuan personel, Kantor Kecamatan Lingsar menawarkan kepada warga atau masyarakat kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Pembinaan personel dilakukan untuk meningkatkan kinerja pejabat struktural dan staf dalam mengemban tugas dan kewajiban yang terkait dengan posisi mereka. Pembinaan rutin diberikan kepada perangkat Kecamatan Lingsar.

Melalui penerapan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP), kinerja aparatur kecamatan dievaluasi sebagai bagian dari upaya peningkatan profesionalisme dan efektivitas kerja. Evaluasi ini juga menjadi dasar dalam proses kenaikan pangkat, baik secara reguler maupun melalui jalur prestasi, serta membuka peluang untuk menduduki jabatan struktural di lingkungan kecamatan maupun lingkup Pemerintah Kabupaten Lombok Barat. Dalam proses pembinaan, setiap pejabat dibekali dengan kompetensi yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas pokok sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, termasuk pelaksanaan tugas tambahan yang mencakup kegiatan pembantuan dan instruksi langsung dari atasan. Kantor Camat Lingsar juga menerapkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) untuk memberikan

layanan publik. Mereka menerapkan prinsip responsivitas untuk meningkatkan respons staf terhadap masyarakat. Kantor Camat Lingsar beserta jajarannya telah mengklaim bahwa mereka sudah menerapkan prinsip responsivitas dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan tata kelola pemerintahan yang baik sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang mewajibkan penerapan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia yang tercantum dalam Undang – Undang No 30 tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.²³

Namun masih banyak terdapat kendala dalam pelayanan publik yang terjadi di Kantor Camat Lingsar yang di mana masih banyak petugas atau staf yang belum menerapkan salam, senyum, sapa, sopan, santun atau yang biasa di sebut dengan (5S), lambat dalam melayani atau menangani kebutuhan masyarakat seperti perizinan yang terkait dengan penerbitan izin usaha mikro kecil (IUMK), rekomendasi surat pengantar SKCK, surat keterangan domisili, surat izin menutup jalan untuk pembangunan atau acara, dan lain sebagainya. Yang bisa membutuhkan waktu sehari – hari sampai berminggu – minggu lamanya, ada beberapa faktor penyebab lamanya proses pelayanan yang ada di Kantor Camat Lingsar ini terhambat diantaranya seperti alat elektronik berupa komputer yang sudah lama atau jadul yang tidak di ganti – ganti, tidak tersedianya AC di dalam ruangan pelayanan yang membuat petugas tidak nyaman dan Internet atau sinyal Wifi yang lelet. Kendala atau

²³ Hasil wawancara dengan bapak marzuki selaku camat Lingsar pada tanggal 30 Juli 2025

masalah yang dialami oleh petugas atau staf di bagian pelayanan pada kantor camat lingsar ini membuat warga atau masyarakat yang ada di kecamatan lingsar resah dan banyak yang komplein akan lamanya proses pelayanan yang ada di kantor camat lingsar, adapun data yang menunjukkan tingkat kepuasan pada warga atau masyarakat yang ada di kecamatan Lingsar.²⁴

Tidak sedikit dari warga atau masyarakat yang ada di kecamatan lingsar yang mengeluhkan pelayanan yang ada di kantor Camat Lingsar yang dimana hampir semua warga atau masyarakat mengatakan pelayanan yang ada di kantor camat lingsar prosesnya memakan waktu lama yang tidak bisa kita tunggu beberapa menit atau beberapa jam saja melaikan warga selalu di suruh untuk balik atau pulang dan menunggu informasi dari staf atau petugas yang berwenang mengenai kebutuhannya, tidak sedikit dari warga yang meminta bantuan dari desa atau kadus untuk menanyakan mengenai bagaimana kelanjutan dari permintaanya seperti membuat izinan usaha mikro kecil (IUMK), surat keterangan domisili, dispensasi nikah, rekomendasi dan pengesahaan permohonan cerai, dan lain sebagainya.²⁵ Terkait Dispensasi Nikah Pengadilan Agama (PA): Berwenang mutlak menerima, memeriksa, dan memutus permohonan dispensasi kawin bagi calon mempelai yang beragama Islam. Prosedur formilnya diatur secara progresif dalam Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 5 Tahun 2019 demi perlindungan hak anak. Sedangkan Pengadilan Negeri (PN): Berwenang mutlak bagi calon mempelai yang

beragama selain Islam (Non-Muslim). Selain itu dalam hal rekomendasi, istilah "rekomendasi" atau "izin" cerai ini bersentuhan langsung dengan Hukum Kepegawaian (civil service law), khususnya bagi aparatur negara (PNS/ASN). Secara yuridis, baik Pengadilan Agama maupun Pengadilan Negeri tidak memiliki kewenangan untuk menerbitkan "rekomendasi" cerai. Kewenangan menerbitkan Surat Izin atau Surat Keterangan Perceraian berada di ranah Eksekutif/Administrasi, yaitu pada Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK) atau Atasan langsung dari PNS yang bersangkutan berdasarkan PP Nomor 10 Tahun 1983 jo. PP Nomor 45 Tahun 1990. dan pengesahan permohonan cerai. Lembaga peradilan dalam hal ini PA dan PN bertindak sebagai penerima produk administrasi tersebut. Surat izin/rekomendasi dari atasan merupakan syarat formil-administratif yang wajib dilampirkan oleh seorang PNS ketika mendaftarkan perkara cerai ke PA maupun PN. Jika PNS belum mengantongi izin tersebut, majelis hakim (baik di PA maupun PN) wajib menunda persidangan (berdasarkan SEMA No. 2 Tahun 1990) untuk memberikan waktu agar yang bersangkutan mengurus dokumen tata usaha tersebut. Sedangkan pengesahan permohonan cerai diatur dalam Pasal 39 UU Perkawinan menegaskan asas bahwa perceraian hanya sah apabila dilakukan di depan sidang pengadilan. Di sinilah letak hilir dari proses integrasi hukum administrasi pencatatan sipil dan hukum materiil keperdataan.

Pengadilan Agama (PA): Berwenang mengesahkan putusannya perkawinan bagi umat Islam.

- Jika diajukan suami, bentuknya

²⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Cemak (Selaku Staf Bidang Pelayanan) pada tanggal 30 juli 2025

²⁵ Hasil Wawancara dengan Alfian (Masyarakat Desa Lingsar) pada tanggal 28 juli 2025

- adalah permohonan Cerai Talak (menghasilkan Penetapan izin ikrar talak).
- Jika diajukan istri, bentuknya adalah gugatan Cerai Gugat (menghasilkan Putusan).
 - Administrasi Pasca-Putusan: Panitera PA langsung menerbitkan Akta Cerai secara mandiri (Pasal 84 UU Peradilan Agama).
Pengadilan Negeri (PN): Berwenang mengesahkan perceraian bagi non-Muslim melalui mekanisme Gugatan Perceraian (menghasilkan Putusan).
 - Administrasi Pasca-Putusan: Putusan PN yang telah berkekuatan hukum tetap (inkracht) wajib dilaporkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) setempat dalam waktu paling lambat 60 hari untuk diterbitkan Akta Perceraian (Pasal 40 UU Adminduk).

Di Kantor Camat Lingsar tidak hanya seksi Pelayanan Publik saja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat ada juga beberapa seksi yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti Seksi Kesejahteraan memiliki peran strategis dalam mendukung pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, terutama di bidang sosial dan kemasyarakatan. Tugas utamanya mencakup pengelolaan bantuan sosial, penyediaan akses terhadap layanan kesehatan dan pendidikan, pengembangan kepemudaan, kegiatan keagamaan, serta pemberdayaan kelompok-kelompok masyarakat. Melalui fungsi-fungsi tersebut, seksi ini menjadi ujung tombak dalam menciptakan kesejahteraan sosial secara menyeluruh dan memastikan bahwa program-program pemerintah benar-benar menyentuh kehidupan warga secara langsung.

Pelayanan yang ada di kantor camat lingsar masih belum menerapkan prinsip responsivitas pada pelayanan publik yang terdapat dalam *Good Governance*, dan

petugas atau staf yang ada masih belum melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Undang – Undang No 30 Tahun 2014 yang menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan dengan cara yang terbaik dan paling efektif. Pelayanan yang optimal dan maksimal berfungsi sebagai referensi bagi masyarakat untuk menerima layanan. Kepercayaan dibangun oleh kesinambungan ini. Jika pelayanan diberikan sesuai dengan perundang-undangan, masyarakat akan merasa puas. Konsep dasar yang muncul dari reformasi birokrasi menuju struktur dan sistem pengelolaan profesional memengaruhi setiap instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas

D. PENUTUP

Pengaturan prinsip responsivitas pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik berdasarkan Undang – Undang No 30 Tahun 2014 diatur dan dijelaskan bahwa dalam pemerintahan yang baik terdapat juga pelayan publik kepada masyarakat yang berkualitas dan responsif, dalam Undang – Undang ini juga diatur bagaimana aparatur negara menjalankan tugas dan wewenangnya sesuai dengan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) yang tercantum dalam pasal 10, yang mencakup prinsip – prinsip pelayanan publik seperti kepastian hukum, kemanfaatan, pelayanan publik, daya tanggap dan sebagainya yang mendukung terciptanya pemerintahan yang baik serta pelayanan publik yang berkualitas.

Implementasi prinsip good governance responsivitas daalm meningkatkan pelayanan publik pada

kantor camat lingsar masih belum optimal, petugas belum menerapkan senyum, sapa, salam, sopan, santun, atau disebut (5S). dalam melayani masyarakat. Petugas yang kurang ramah dan belum tersedianya mesin kupon antrian pelayanan yang dimana saat banyak warga atau masyarakat yang ingin di layani hal tersebut sangat berdampak pada masyarakat khususnya lansia, ibu hamil, ibu yang membawa balita, dan seseorang dengan kondisi tertentu untuk memperoleh pelayanan yang cepat dan tepat

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Adiwilaga, Rendy, Yani Alfian, and Ujud Rusdia, 2018, *Sistem Pemerintahan Indonesia*. (Deepublish).
- Ahmad Mustanir, (2020), *Birokrasi Indonesia*, (Bandung, CV. Media Sains Indonesia).
- Aminah, Soewito, Khairudin, (2021), *Potret Kepercayaan Publik Good Governance dan E Governance di Indonesia* (cv. Banyumas, Amerta Media).
- Arimuladi, Setia Untung, (2021), *Zona integritas konsep penegakan dan penerapan asas umum pemerintahan yang baik untuk mewujudkan good governance and clean government*. (Setara Press).
- Armia, Muhammad Siddiq, (2022), "Penentuan Metode Pendekatan Penelitian Hukum." (Lembaga Kajian Konstitusi Indonesia).
- Dwiyanto Agus, (Februari 2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Muhammad Marzuki,(2017), *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana, hal. 181
- Muhammad Syahrums, (2022), *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum Kajian Penelitian Normatif, Empiris, Penulisan Proposal, Laporan Skripsi dan Tesis*, Dotlus Publisher, hal.24.

B. Jurnal

- Akidah Fitrah, Puji Handayati,(Maret 2022)" *Analisis Efisiensi Anggaran Pada Instansi Pemerintahan Badan Layanan Umum'*, Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akutansi, Vol. 9 No. 1 ,hal. 7.
- Reseal Akay, Johannis E. Kaawoan,(Agustus 2021)"*Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala'*, Jurnal Governance, Vol.1 No.1, hal. 3.
- I Wayan Sutrisna and Ni Putu Ari Setiawati, (2023)"*Implementasi Prinsip - Prinsip*

Good Governance Pada Pemerintah daerah Dalam Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat," Jurnal Ilmiah Cakrawarti Vol. 6, No. 2 ,hal 18 .

- Solechan (Agustus 2019), " *Asas – Asas Umum pemerintahan yang Baik Dalam Pelayanan Publik "* Jurnal hukum Administrasi dan Tata Kelola, Vol. 2 No. 3, hal. 545.
- Sri Nur Hari Susanto (September 2021), " *Penerapan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik'*, Jurnal Administrasi Hukum dan Pemerintahan, Vol. 4 No. 3.
- Gunawan, Solihin,(September 2022)" *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan'*, Jurnal Fokus, Vol. 20 No. 2 ,hal. 5
- Hary Priyanto, Nana Noviana,(April 2023)" *Intersubjektif Keadilan Dalam Implementasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Banyuwangi,'* Majalah Ilmiah Dian Ilmu, Vol. 22 No.2 , hal. 9.

C. Peraturan Perundang – undangan

- Undang – Undang Dasar negara Republik Indonesia Tahun 1945 Lembaran Negara republik Indonesia
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Lembaran Negara republik Indonesia
- Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang pemerintahan Daerah Lembaran Negara republik Indonesia
- Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah Lembaran Negara republik Indonesia
- Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Lembaran

Negara republik Indonesia

Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2014
Tentang Aparatur Sipil Negara
Lembaran Negara republik Indonesia

Undang – Undang Nomor 30 Tahun 2014
Tentang Administrasi Pemerintahan
Lembaran Negara republik Indonesia

Peraturan Daerah Kabupaten Lombok Barat
No 7 Tahun 2015 Tentang
Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Lembaran Negara Republik Indonesia

Peraturan Bupati No 32 tahun 2014 Tentang
Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Lembaran Negara Republik Indonesi

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara No. 62 Tahun 2003 Tentang
Penyelenggaraan Pelayaan Publik
Lembaran Negara republik indonesia

D. Website

<https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artike-l--filosofi-pengawasan-pelayanan-publik>

https://123dok.com/article/landasan-hukum-good-governance-di-indonesia.zwvpkjg1#google_vignette

<https://www.kompasiana.com/tenderwatch/54ffd0b5a333118f6850fa7b/pelayanan-publik-menurut-uu-no-25-tahun-2009>,

<https://peraturan.bpk.go.id/details/38695/uu-no-30-tahun-2014>

<http://www.beritasatu.com/nasional/966487/mahfud-md-birokrasi-korup-hambat-pelayanan-publik/all>,

<https://peraturan.bpk.go.id/Details/108308/perda-kab-lombok-barat-no-7-tahun-2015>

<https://lombokbaratkab.go.id/wp-content/uploads/2014/10/PERBUP-Pelayanan-Publik-no-32-tahun-2014>

[Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Wikisumber bahasa Indonesia Penyalahgunaan Wewenang oleh Pejabat Pemerintahan, Administrasi atau Pidana? / Klinik Hukumonline](#)