



**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE OLEH
APARATUR PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN
KLUET UTARA KABUPATEN ACEH SELATAN**

Safrijal¹, M. Nasir Basyah^{1*}, Hasbi Ali¹

¹ Prodi PPKn FKIP Universitas Syiah Kuala

*Corresponding email: saiful_usman@unsyiah.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* oleh Aparatur Pelayanan Publik di Kecamatan *Kluet Utara* Kabupaten Aceh Selatan”. Adapun tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui Bagaimana penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* oleh aparatur pelayanan publik, untuk mengetahui Bagaimana respon/tanggapan Masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur pelayanan publik dan untuk mengetahui apa saja kendala dalam menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* oleh aparatur pelayanan publik di kecamatan kluet utara Kabupaten Aceh Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu metode atau cara mengadakan penelitian untuk menunjukkan jenis dan tipe penelitian, jenis penelitian deskriptif, teknik pengumpulan data di lakukan dengan wawancara/ *interviewe*. Subjek dalam penelitian ini adalah terdiri dari dua unsur yaitu 7 orang dari unsur aparatur pelayanan dan 3 orang dari unsur masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dapat di Simpulkan penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* di Kecamatan Kluet Utara belum berjalan dengan sempurna dan masih jauh dari apa yang terkandung dalam prinsip-prinsip *Good Governance*, *Good Governance* baru diterapkan semenjak pertengahan 2015. Masyarakat masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang di berikan oleh aparatur, dan tingkat kedisiplinan aparatur juga masih kurang. dalam penerapannya juga belum berjalan dengan efektif, disebabkan oleh kendala-kendala yang menghambat efektifitas pelayanan. Adapun kendala tersebut terdapat dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal kurangnya pemahaman aparatur terhadap prinsip- prinsip *Good Governance*, fasilitas yang kurang memadai dan kurangnya disiplin aparatur di waktu jam kerja, sedangkan faktor eksternal kurangnya partisipasi masyarakat, kurangnya pengawasan dari pemerintah dan keterbatasan anggaran dalam memenuhi kebutuhan fasilitas pelayanan. Disarankan kepada pimpinan kecamatan *kluet* utara Kabupaten Aceh Selatan terus melakukan pembaharuan sistem pelayanan, meningkatkan pemahaman aparatur terhadap Prinsip-prinsip *Good Governance* sebagai landasan pelayanan publik, dan masyarakat terus meningkatkan partisipasinya dalam membangun kecamatan Kluet Utara, membenahi dan mengurangi kendala-kendala yang ada dalam pelaksanaan aktifitas pelayanan.

Kata Kunci : *Good Governance*, Pelayanan Publik



PENDAHULUAN

Birokrasi pada sektor publik, kehadirannya adalah untuk memberikan pelayanan pada masyarakat. Meskipun birokrasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, tetapi dalam menjalankan misi, tujuan dan programnya menganut prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas, dan menempatkan masyarakat sebagai *stakeholder*, yang harus dilayani secara optimal. Layanan publik merupakan hak masyarakat yang pada dasarnya mengandung prinsip: sederhana, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan (Sugandi.2011:123)

Good Governance merupakan isu yang menonjol dalam pengelolaan administrasi publik. Tuntutan pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan adalah sejalan dengan kemajuan tingkat pengetahuan serta pengaruh globalisasi. Pola lama dalam penyelenggaraan pemerintahan dianggap tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah, maka daripada itu dalam sebuah perubahan ke arah penyelenggaraan pemerintahan yang baik sudah seharusnya mendapat respon positif dari pemerintah. Sebagai negara yang menganut bentuk kekuasaan demokrasi, maka kedaulatan berada di tangan rakyat dan dilaksanakan menurut Undang-Undang Dasar seperti disebutkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 Pasal 1 ayat (2). Negara seharusnya memfasilitasi keterlibatan warga dalam proses kebijakan publik. Menjadi salah satu bentuk pengawasannya rakyat pada negara dalam rangka mewujudkan *good governance*.

Konsekuensi diterapkannya otonomi daerah dan azas desentralisasi seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, lahirlah *Local Government* (pemerintah lokal) yang diberi kewenangan untuk mengurus kepentingan daerahnya. Urusan mengenai rumah tangganya sendiri sering disebut otonomi, sedangkan pemerintahan disebut *local government* atau pemerintah daerah yang mengurus rumah tangganya sendiri. Pengelolaan segala urusannya itu seluruhnya ditangani atas dasar kebijakan sendiri dan dibiayai dari sumber keuangan sendiri. Sedangkan hubungan pemerintah pusat dengan pemerintah lokal daerah adalah hubungan pengawasan saja. Dari aspek tanggung jawab negara, pemerintah lokal daerah merupakan organ pemerintah negara yang statusnya dalam kerangka sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Local Government (pemerintah daerah/lokal) dalam praktek penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan pelayanan publik, harus pula diiringi dengan penerapan prinsip *Good Governance* (kepemerintahan atau tata pemerintahan yang baik). *Good Governance* merupakan proses penyelenggara kekuasaan dalam menyediakan barang dan jasa publik. Prinsip-prinsip *Good Governance* antara lain adalah prinsip partisipasi (*participation*), penegakan hukum (*rule of law*), transparansi (*transparency*), daya tanggap (*responsiveness*), berorientasi pada konsensus (*consensus orientation*), keadilan (*equity*), efektif dan efisien (*effectiveness and efficiency*), akuntabilitas (*accountability*), visi strategis (*strategic vision*). (Rosidin.2010;179).



Dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014, pasal 9 ayat 1 mengatakan “setiap keputusan dan/atau tindakan wajib berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan Azas Umum Pelayanan Publik (AUPB). Yang kemudian di perjelas kembali dalam pasal 10 ayat 1 yang mengatakan, Azas Umum Pelayanan Publik yang dimaksud dalam Undang-undang ini meliputi:

- a. Kepastian hukum
- b. Kemanfaatan
- c. Tidak Berpihakan
- d. Kecermatan
- e. Tidak menyalah gunakan wewenang
- f. Keterbukaan
- g. Kepentingan umum
- h. Pelayanan yang baik

Sebagai mana yang telah di rumuskan dalam undang-undang nomor 11 tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh, yang menjadikan *Good Governance* sebagai konsep pemerintahan. Pada pasal 1 ayat 18 menyatakan Kecamatan adalah suatu wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam penyelenggaraan pemerintahan kecamatan. Yang kemudian di perkuat lagi oleh pasal 14 ayat 1. Pembagian dan pelaksanaan urusan pemerintahan, baik pada Pemerintahan di Aceh maupun pemerintahan di kabupaten/ kota dilakukan berdasarkan kriteria eksternalitas akuntabilitas, dan efisiensi dengan memperhatikan keserasian hubungan antar pemerintahan di Aceh. Penyelenggaraan Pemerintahan Aceh dan pemerintahan kabupaten/kota berpedoman pada azas umum dalam penyelenggaraan pemerintahan yang di tuangkan pada pasal Undang-Undang nomor 11 tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh. Asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang terdiri atas: “Asas ke-Islaman, Asas kepastian hukum, Asas kepentingan umum, Asas tertib penyelenggaraan pemerintahan, Asas keterbukaan, Asas proporsionalitas, Asas profesionalitas, Asas akuntabilitas, Asas efisiensi, Asas efektivitas dan. Asas kesetaraan”. Di dalam pasal 20 undang-undang nomor 11 tahun 2006 telah merumuskan asas ketentuan umum dalam menjalankan pemerintahan yang wajib di terapkan oleh, baik itu pemerintah maupun aparatur pemerintah dalam mengelola pemerintahan demi tercapainya tata pemerintahan yang baik (*Good Governenc*

Apabila kita berpedoman pada undang-undang Negara Republik Indonesia terutama pada sisi pelayanan semua telah mengarah pada prinsip-prinsip *Good Governance* namun pada penerapannya banyak kita lihat kelemahan-kelemahan pada birokrasi pemerintahan. Hal ini apakah di sebabkan oleh lemahnya pemahaman terhadap butir-butir undang-undang tersebut. berdasarkan hasil survei awal di kantor Camat Kecamatan Kluet Utara, penulis mendapatkan kelemahan dalam proses pelayanan. Terutama pada sisi keseriusan aparatur dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Terkadang sebagian masyarakat merasa kecewa. Berdasarkan hasil bincangan sepintas penulis dengan salah seorang masyarakat, dalam pelayanan seperti tidak ada keterbukaan. sebagian ada yang cepat selesai dalam proses pengurusan dan sebagian ada yang lama menunggu belum juga selesai, dan ada sebagian terpaksa kembali lagi pada hari selanjutnya. Penjelasan masyarakat tersebut mereka yang cepat siap itu



karena ada orang dalam (sanak famili dan orang-orang terdekat). Sehingga bagi masyarakat awam sangat sulit dalam pengurusan urusan birokrasi, terkadang mereka malas ketika berurusan dengan birokrasi.

Hal seperti ini sangat penting di perhatikan, karena kepuasan dari sebuah pelayanan yang paling utama dalam birokrasi. Apalagi tuntutan di era globalisasi sangat mudah dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip *Good Governance* dengan menggunakan berbagai teknologi informasi. Guna terhindar dari praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Supaya tercapainya pengelolaan pemerintahan yang bersih, cepat, tanggap dan terbuka.

Aparatur pelayanan publik di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan sudah selayaknya mempersiapkan diri dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* karena kualitas dan tingkat kemajuan suatu daerah sangat besar pengaruhnya dengan kualitas pelayanan. Apalagi dalam menghadapi perkembangan zaman dan teknologi. Hal ini juga akan mendukung terhindarnya dari praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) dan akan terbentuk suatu pemerintahan yang adil, cepat tanggap, berdasarkan hukum, transparan, efektif, efisien. Demi tercapainya kemakmuran dan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintahan hal ini sangat perlu di perhatikan demi tercapainya kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis tertarik untuk meneliti tentang permasalahan **Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* oleh Aparatur Pelayanan Publik di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan.**

LANDASAN TEORITIS

Good Governance

Good Governance (tata pemerintahan yang baik) sudah lama menjadi mimpi buruk banyak orang di Indonesia. Kendati pemahaman mereka tentang *Good Governance* berbeda-beda, namun setidaknya sebagian besar dari mereka membayangkan bahwa dengan *Good Governance* mereka akan dapat memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik. Banyak di antara mereka membayangkan bahwa dengan memiliki praktik *Good Governance* yang lebih baik, maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan warga (Dwiyanto, 2005).

Birokrasi pada sektor publik, pada dasarnya di hadirkan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat. Meskipun birokrasi publik memiliki cirri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, tetapi dalam menjalankan misi, tujuan dan programnya menganut prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas, dan menempatkan masyarakat sebagai *stakeholder*, yang harus di layani secara optimal. Layanan publik merupakan hak masyarakat yang pada dasarnya mengandung prinsip: sederhana, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan. (Sugandi, 2011:123).



Dalam peraturan pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Evaluasi Pemerintah Daerah. Yang mengatur tentang Penyelenggaraan pemerintahan daerah meliputi penyelenggaraan urusan wajib dan urusan pilihan yang dilaksanakan berdasarkan asas otonomi dan asas tugas pembantuan. Yang dimaksud dengan "tata pemerintahan yang baik" adalah proses penciptaan lingkungan kelembagaan yang memungkinkan adanya interaksi antar strata pemerintahan dan antara pemerintah dan rakyatnya (masyarakat dan swasta/dunia usaha) dalam suatu tata nilai yang baik.

Terdapat tiga terminologi yang masih rancu dengan istilah dan konsep *good Governance*, yaitu: *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik), *Good Government* (pemerintahan yang baik), dan *Clean Governance* (pemerintahan yang bersih). Untuk lebih dipahami makna sebenarnya dan tujuan yang ingin dicapai atas *Good Governance*, maka adapun beberapa pengertian dari *Good Governance*, antara lain :

1. Menurut Bank Dunia (*World Bank*). *Good governance* merupakan cara kekuasaan yang digunakan dalam mengelola berbagai sumber daya sosial dan ekonomi untuk pengembangan masyarakat (Adisasmita, 2011).
2. Menurut UNDP (*United National Development Planning*). *Good governance* merupakan praktek penerapan kewenangan pengelolaan berbagai urusan. Penyelenggaraan negara secara politik, ekonomi dan administratif ingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. (Adisasmita, 2011).

Sementara itu UNDP dalam (Rosidin, 2010:179) berorientasi meliputi *participation*, keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya. Partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif pada antara lain:

1. Partisipasi (*participation*)

Sebagai pemilik kedaulatan, setiap warga Negara mempunyai hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dalam proses bernegara, berpemerintahan, serta bermasyarakat. Partisipasi tersebut dapat di lakukan secara langsung ataupun melalui institusi intermediasi.

2. Penegakan Hukum (*Rule of law*)

Good Governance di laksanakan dalam rangka demokratisasi kehidupan berbangsa dan bernegara. Salah satu syarat kehidupan demokrasi adalah adanya penegakan hukum yang adil dan tidak pandang bulu. Tanpa penegakan hukum yang tegas tidak akan tercipta kehidupan yang demokratis, tetapi anarki. Tanpa penegakan hukum, orang secara bebas berupaya mencapai tujuannya sendiri tanpa mengindahkan kepentingan orang lain, dengan menghalalkan segala cara. Oleh karena itu, langkah awal penciptaan *Good Governance* adalah menghubungkan system hukum yang sehat, baik perangkat lunak (*software*), perangkat kerasnya (*hardware*) maupun sumberdaya manusia yang menjalankan sistemnya (*human ware*)

3. Transparansi (*Transparancy*)

Salah satu karakteristik *Good Governance* adalah keterbukaan.



Karakteristik ini sesuai dengan semangat zaman yang serba terbuka akibat adanya revolusi informasi. Keterbukaan itu mencakup semua aspek aktifitas yang menyangkut kepentingan publik, dari proses pengambilan keputusan, penggunaan dana-dana public, sampai pada tahapan evaluasi.

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Sebagai konsekuensi logis dari keterbukaan, setiap komponen yang terlibat dalam proses pembangunan *good governance* harus memiliki daya tanggap terhadap keinginan atau keluhan para pemegang saham (*stake holder*). Upaya peningkatan daya tanggap tersebut, terutama di tujukan pada sector publik yang selama ini cenderung tertutup, arogan, serta berorientasi pada kekuasaan. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan oleh sector public, secara periodik perlu di lakukan suvei untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen.

5. Berorientasi pada consensus (*consensus orientation*)

Kegiatan bernegara, berpemerintahan, dan bermasyarakat pada dasarnya merupakan aktifitas politik, yang berisi dua hal utama, yaitu konflik dan consensus. Dalam *Good Governance*, pengambilan keputusan ataupun pemecahan masalah bersama lebih di utamakan berdasarkan consensus, yang di lanjutkan dengan kesediaan untuk konsisten melaksanakan konsensus yang telah di putuskan bersama. Consensus bagi bangsa Indonesia sebenarnya bukan lah hal yang abaru, karena nilai dasar kita dalam memecahkan persoalan bangsa adalah melalui musyawarah untuk mufakat.

6. Keadilan (*equity*)

Melalui prinsip Good Governance, setiap warga Negara memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan. Akan tetapi karena kemampuan masing-masing warga Negara berbeda-beda, sector publik harus memainkan peranan agar kesejahteraan dan keadilan dapat berjalan seiring sejalan.

7. Efisiensi dan Efektifitas (*Efficiency and Effectiveness*)

Agar mampu berkompetisi secara sehat dalam pencaturan dunia, kegiatan ketiga domain dan *Governance* harus mengutamakan efektifitas dan efisiensi dalam setiap kegiatan. Tekanan perlunya efektifitas dan efisiensi terutama di tujukan pada sector public karena sector ini menjalankan aktifitasnya secara monopolistic.tanpa kompetisi, tidak akan ada efisiensi.

8. Akuntabilitas (*Accountability*)

Setiap aktifitas yang berkaitan dengan kepentingan publik perlu mempertanggungjawabkannya kepada publik. Tanggung gugat dan tanggung jawab tidak hanya di berikan kepada atasan saja, tetapi juga pada pemegang saham (*stake holder*), yaitu masyarakat luas, secara teoritis, akuntabilitas dapat di bedakan menjadi lima macam, yaitu:

- a. Akuntabilitas organisasi
- b. Akuntabilitas legal
- c. Akuntabilitas politik
- d. Akuntabilita professional
- e. Akuntabilitas moral

9. Visi Strategis (*Strategic vision*)

Dalam era yang berubah secara dinamis, setiap domain dalam *Good Governance* harus memiliki visi yang strategis. Tanpa visi semacam itu, suatu



bangsa dan Negara akan mengalami ketinggalan. visi itu, dapat di bedakan antara visi jangka panjang (*long term vision*) antar 20 sampai 25 tahun, serta visi jangka pendek (*short term vision*) sekitar 5 tahun.

Arti *Good* dalam *Good Governance* mengandung dua pengertian. Pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut. berdasarkan pengertian ini, *good governance* berorientasi pada, yaitu pertama orientasi ideal negara yang di arahkan pada pencapaian tujuan nasional, dan yang kedua pemerintah yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan efisien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional (Adisasmita.2011:23)

Terselenggaranya *Good Governance* merupakan prasyarat bagi setiap pemerintah untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan serta cita cita berbangsa dan bernegara. Dalam rangka itu di perlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggung jawaban yang tepat, jelas, dan legitimate sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. (Rosidin, 2004:184)

Aparatur

Aparatur adalah perangkat, alat (negara, pemerintah) para pegawai (negeri) alat kelengkapan negara, terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari, pemerintah pegawai negeri, alat negara, aparatur negara.

Pelayanan publik

Dalam undang-undang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 pasal 27 ayat (1) menyatakan bahwa penyelenggara ber kewajiban untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. (Yusuf.2011:145). Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas

Aparatur Pelayanan Publik

Aparatur pelayanan publik dalam peneltian ini di maksutkan adalah alat negara, pegawai negri yang memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau orang banyak dalam urusan administrasi negara sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah di tetapkan.(Widodo.2002)



METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dan jenis penelitian Deskriptif. Lokasi penelitian di kantor Camat Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan. Subjek penelitian dalam penelitian ini berjumlah 10 orang yang terdiri dari dua unsur yaitu 7 orang dari unsur aparatur dan 3 orang dari unsur masyarakat. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara. Teknik analisis data yaitu Reduksi data, penyajian data, verifikasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti melakukan wawancara dengan para subjek penelitian yaitu aparatur pelayanan Publik dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di kecamatan *Kluet Utara* Kabupaten Aceh Selatan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan publik dalam penerapan Prinsip-prinsip Good Governance di lingkungan Kecamatan Kluet Utara. Dalam proses penelitian, peneliti tidak mengalami kendala saat melakukan penelitian umumnya aparatur pelayanan dan masyarakat bersikap positif dan ramah saat di wawancarai.

1. Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* oleh Aparatur Pelayanan Publik di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan.

a. Apakah Bapak/Ibu paham dengan prinsip-prinsip *Good Governance*?

Pada saat pertanyaan ini ditanyakan. IW, Menjawab “paham,”. Lebih lanjut IW menjelaskan “prinsip-prinsip pelayanan yang baik dalam memberi pelayanan untuk masyarakat”. sedangkan MR, menjawab “kurang paham”. AW, menjelaskan “tidak terlalu paham, tapi tidak asing dari telinga saya, kalau mendetilnya kurang paham”. MS, menjawab “kurang paham”. BK, juga menjawab “tidak terlalu paham, ada di sampaikan oleh pak camat, tapi apa *Good Governance* itu saya kurang paham”. SW Menjawab “tidak paham”. dan CH. Menjelaskan “kurang paham, pernah dalam pelatihan dulu di sampaikan, bagaimana *Good Governance* itu saya tidak terlalu paham”. (hasil wawancara pada tanggal 2

– 13 Februari 2016).

b. Apakah ada Sosialisasi tentang *Good Governance* sebagai Sistem Pelayanan Publik?

Setelah peneliti melakukan wawancara dengan para informan IW, menjelaskan “dulu ada sosialisasi” lebih jauh IW menjelaskan, “tapi mengenai *Good Governance* tidak di jelaskan secara mendetil, dan tidak semua aparat yang ikut, hanya beberapa orang saja yang ikut dalam sosialisasi itu”. dan MR, menjawab “belum pernah, selama saya pindah di sini belum ada”. sedangkan AW, menjawab “ada pemerintah melakukan sosialisasi, hanya sekali”. MS, menjawab “setau saya belum pernah”. BK, juga menjawab “tidak ada”. Dan SW, Menjawab “setau saya belum pernah”. CH. Menjawab “ada, kami ikut acara sosialisasi ke tapak tuan sudah lama awal tahun 2015” yang di bahas tentang cara pelayanan yang baik”. (hasil wawancara pada tanggal 2 -13 Februari 2016).

c. Ada di terapkan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik. Dan bagaimana Proses dalam penerapannya?



Berdasarkan jawaban dari informan, saudara IW, menjelaskan “ada, sekarang masih dalam proses, kita mulai terapkan pada pertengahan 2015 yang lalu. Prosesnya dengan pelayanan paten, terbukamengupayakan segala sesuatu pengurusan selesai secepat mungkin, kita selalu mengadakan rapat dengan masyarakat”. MR, menjawab “ada, sekarang mulai jalan. prosesnya terbuka dengan masyarakat, pelayanan paten, mengajak kerjasama masyarakat, menyelesaikan pengurusan secepat mungkin”. Dan CH, menjawab “ada di terapkan, prosesnya sebagaimana prosedur pelayanan paten, penyampaian informasi dengan menyurati kepala desa dan dengan selebaran dengan spanduk”. dan BK, menjelaskan “ada, prosesnya sistem pelayanan paten, terbuka terhadap masyarakat”. Dan SW, menjelaskan “ada di terapkan prosesnya seperti pelayanan paten, mengadakan musyawarah dengan perangkat desa, informasinya dengan spanduk, selebaran, surat”. MS, menjawab “ada, dalam beberapa bulan ini, prosesnya dengan pelayanan paten, masyarakat tinggal menunggu saja, memfasilitasi masyarakat dalam pembuatan KTP, KK dan lain-lain untuk mengupayakan memangkas waktu dan biaya” dan AW. Menjawab, “ada, prosesnya Pelayanan Paten, informasi secara langsung surati geuchik gampong, dengan baliho, spanduk, musyawarah bersama dengan seluruh pimpinan masing-masing Gampong. (Hasil wawancara pada tanggal 2 – 13 Februari 2016).

2. Respon/Tanggapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Pelayanan Publik Di Kecamatan *Kluet* Utara Kabupaten Aceh Selatan.

a. Bapak/Ibuk Puas Dengan Pelayanan Yang Di Berikan Oleh Aparatur Pelayanan Publik.?

Setelah peneliti melakukan wawancara dengan para informan yang berinisial KR menyatakan “kurang puas, lama menunggu”. MW. Menjelaskan “merasa kurang puas, lama kita tunggu tidak siap siap”. Dan RS mnjelaskan “kurang puas, karena tidak jelas kapan siap, kita tanya kadang kadang tidakdi open pun”. (wawancara pada tanggal 2- 13 februari 2016).

b. Menurut Yang Bapak/Ibu Ketahui Apakah Ada Di Libatkan Masyarakat Dalam Mengambil Keputusan.?

Setelah peneliti memberikan pertanyaan pada informan RS menjelaskan”ada, melaluirapat seluruh perwakilan masing masing Gampong”. dan KR juga mengatakan,”ada, dengan mengadakan musyawarah (MUSREMBANG) dengan perangkat desa”. dan MW. menjelaskan “ada di libatkan masyarakat, musyawarah, mengadakan *Musrembang* setiap pembangunan di sepakati secara bersama-sama”. (wawancara, tanggal 2 -13 februari 2016).

c. Bagaimana Penyampaian Informasi Yang Di Lakukan Oleh Aparatur Pelayanan Untuk Mansyarakat.?

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan informan MW menjawab “disampaikan melalui surat, melalui spanduk”. Dan KR menjelaskan “telpon langsung ke geuchik, ada juga selebaran-selebaran yang di tempelkan di Gampong”. dan RS menjelaskan “ secara langsung himbauan ke masing-masing Gampong, Geuchik Gampong yang menyampaikan ke masyarakat, dan ada juga dengan spanduk”. (wawancara, tanggal 2 - 13 februari 2016)



d. Bagaimana Menurut Bapak/Ibu Metode Pelayanan Publik Yang Diberikan Oleh Aparatur Kecamatan Kluet Utara.?

Setelah peneliti memberikan pertanyaan tersebut informan MW, menjelaskan “sudah bagus, daripada dulu”. dan KR, menjawab, “kurang bagus kadang kadang kita lama menunggu” dan RS. Juga menjawab “kurang bagus, sebagian cepat dan ada juga yang menunggu lama, dan nomor antrian tidak ada”. (wawancara pada tanggal 2 -26 Februari 2016).

e. Bagaimana Sikap Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Pada Masyarakat.?

Berdasarkan penjelasan yang di berikan oleh informan RS, menjawab “Aparaturnya bagus, ramah” dan KR mengatakan “sikap aparaturnya bagus, ramah sopan” dan MW. mengatakan “Sikap pelayanan yang di berikan oleh aparatur sangat baik, dan ramah”. (wawancara, tanggal 2 -13 Februari 2016)

f. Apakah Pengurusan Yang Menyangkut Dengan Kebutuhan Individu/ Masyarakat Selesai Dalam Waktu Cepat.?

Setelah peneliti memberikan pertanyaan ini MW. Menjelaskan “kadang kadang selesai, kadang-kadang tidak selesai satu hari” sedangkan KR menjelaskan “dalam pengurusan menunggu lama, kadang-kadang sampai dua hari” dan RS, juga menjelaskan “tidak selesai dalam satu hari kadang-kadang sampai beberapa hari seperti membuat KTP terkadang ada yang mengurus langsung ke kabupaten”. (wawancara pada tanggal 2- 13 Februari 2016)

g. Bagaimana Menurut Bapak /Ibu Tingkat Kedisiplinan Aparatur Pelayanan?

Setela peneliti memberikan pertanyaan tersebut KR, menjawab” kurang disiplin, saat kita ingin mengurus sesuatu kadang-kadang yang bersangkutan tidak ada di tempat, terutama saat siang”. MW, mengatakan “kurang disiplin”. dan RS. Juga mengatakan “kurang disiplin, mengurus kebutuhan pada jam siang kadang-kadang aparatur tidak ada di tempat pada hal masih dalam jam kerja”. (wawancara pada tanggal 2 -13 Februari 2016).

h. Apa Harapan Bapak/Ibu Kinerja Aparatur Pelayanan Dimasa Mendatang?

Berdasarkan penjelasan informan MW mengatakan “aparatur pelayanan meningkatkan kedisiplinan dalam melayani masyarakat, dan dalam pengurusan kebutuhan masyarakat jangan terlalu lama, dan selesaikan dengan cepat”. RS menjelaskan “semoga bisa memberikan pelayanan dengan baik, cepat selesainya dan meningkatkan kedisiplinan aparatur”. dan KR. Menjawab “semoga aparatur kecamatan meningkatkan kinerja dan kedisiplinan dalam melaksanakan tugasnya”. (wawancara pada tanggal 2 -13 Februari 2016).

3. Kendala Dalam Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Oleh Aparatur Pelayanan Publik.

a. Apakah Bapak/Ibu Ada Mengalami Kendala Dalam Menerapkan Prinsip-Prinsip *Good Governance*? Dan Kendala Apa Saja Yang Bapak/Ibu Hadapi Dalam Menerapkan Prinsip-Prinsip *Good Governance*?

Pada saat peneliti menanyakan pertanyaan ini informan IW, menjawab “banyak kendala yang kita hadapi. Seperti kekurangan fasilitas, keterbatasan dana



dalam memenuhi kebutuhan dalam pelayanan, sebagian masyarakatnya kurang berpartisipasi, respon dari kabupaten pun sangat kurang”. CH, mengatakan “sangat banyak kendalanya seperti keterbatasan dana dan komputer masih kurang, dalam menyelesaikan proses pelayanan sangat sulit”. dan SW, “masih banyak kendala, sebagian masyarakat yang masih agak sulit kita ajak kerjasama, fasilitas kita masih sangat kurang, memanfaatkan fasilitas yang ada”. dan AW, juga mengatakan “banyak kendala sehingga kita sangat kesulitan dalam proses pelayanan, respon dari pihak kabupaten masih kurang, dana juga terbatas, fasilitas masih kurang, masyarakat pun masih kurang sadar terhadap aturan kondisi PBB tidak sesuai dengan tarif”. dan BK, juga mengatakan “ada kendala, fasilitas kita tidak cukup, dana masih sangat kurang” dan MS menjelaskan, “banyak kendalanya, kekurangan dana dalam melengkapi fasilitas seperti komputer, fasilitas internet”. dan MR. Mengatakan “banyak Kendala-kendala yang kita hadapi terutama fasilitas pelayanan yang tidak memadai seperti komputer, fasilitas internet, tingkat kesabaran sebagian masyarakat masih kurang, pernah kami usulkan ke pemerintahan kabupaten mengenai fasilitas pelayanan tapi belum ada tanggapan”. (wawancara pada 2 – 13 Februari 2016).

b. Bagaimana Sikap Masyarakat Dalam Menerima Pelayanan.?

Setelah peneliti memberikan pertanyaan ini informan, IW menjelaskan “sebagian masih kurang sabar, sebagian ada juga yang menanggapi dengan positif”. dan SW, mengatakan “sikap masyarakat bagus dan menerima dengan positif setiap kegiatan yang dilakukan dari kecamatan”. Dan AW, menjelaskan “ada yang baik dan ada juga yang kurang sabar dalam proses pelayanan, dan agak susah di ajak kerja sama”. dan CH, menjelaskan “masih banyak masyarakat kita yang kurang sabar, ada juga yang marah-marah”. dan BK, menjawab “baik dan terbuka” MS menjawab “banyak masyarakat yang kurang paham dengan proses pelayanan sehingga agak sulit di ajak kerja sama”. dan MR. Menjelaskan “sebagian masyarakat masih agak sulit dihadapi, setiap sesuatu pengurusan harus cepat. Terutama dibagian proposal bantuan, sistem harus memeriksa dan mengoreksi isi proposal tersebut berdasarkan prosedur yang ada, ada masyarakat yang tidak menanggapi dengan positif tapi ada juga sebagian masyarakat yang mau memahami sistem dan menerima dengan positif prosedur yang ada”. (Wawancara pada 2 – 13 februari 2016)

c. Bagaimana menurut pandangan bapak/ibu tingkat partisipasi masyarakat?

Pada wawancara ini peneliti mendapatkan jawaban informan IW menjelaskan “partisipasi masyarakat sudah lumayan meningkat, terutama dalam bidang rapat pembangunan, penyuluhan kesehatan, keluarga berencana, PKK dan lain-lain”. dan MS, menjelaskan “sebagian besar masyarakat sudah lumayan tinggi, berpartisipasi dan bisa menanggapi dengan baik setiap kegiatan yang kita lakukan”. dan CH, menjelaskan “lumayan tinggi, bisa menanggapi dengan positif setiap himbuan yang kita berikan tapi ada juga yang masih susah di ajak kerja sama”. dan AW, menjelaskan “baik, lumayan tinggi dan bisa kita ajak kerja sama”. ,dan BK. menjelaskan “tingkat partisipasi masyarakat kita sudah tinggi dan peka terhadap kegiatan yang kita laksanakan”. Dan MR Menjelaskan “tingkat partisipasi masyarakat kita sudah lumayan meningkat tinggi dibandingkan dulu ada juga yang kurang mengindahkan himbuan dari pemerintah, seperti dibagian



menjaga kebersihan lingkungan, pemerintah sudah menyediakan tempat pembuangan sampah sementara tapi ada juga yang tidak menggunakan tempat pembuangan sampah tersebut, masih banyak juga sampah yang liar, dalam menerima pelayanan ada juga yang tidak sabar kurang mengindahkan proses dan prosedur yang ada”. Dan SW menjelaskan “masih kurang perlu kita tingkatkan”. (wawancara pada tanggal 2-13 Februari 2016).

- d. Apakah ada aturan tentang kedisiplinan bagi aparatur pelayanan publik, Dan bagaimana konsekuensi bagi aparatur yang melanggar aturan tersebut..?

Setelah peneliti memberikan pertanyaan tersebut peneliti mendapatkan jawaban informan SW menjawab “ada , berupa teguran, jika tidak dipatuhi baru di kenakan sanksi pemotongan Gaji tunjangan”. dan AW, memberikan jawaban “ada aturannya, teguran secara langsung dari pimpinan, kemudian jika blum ada perubahan di beri tindakan dengan pemotongan gaji tunjangan”. dan MS, juga menjawab, “ ada aturan, jika ada aparatur yang tidak disiplin itu akan di peringati secara langsung berupa teguran apabila tidak ada perubahan, tindakan yang di berikan pemotongan tunjangan bahkan ada juga yang di pindah kan tugas”. dan CH, juga menjawab “ada aturannya, berupa teguran bagi siapa yang melanggar, sanksinya lebih pada sanksi moral jika tidak ada perubahan maka di beri tindakan pemotongan tunjangan”. Dan IW, juga memberikan jawaban “ada, jika ada yang melanggar itu di peringati dengan teguran, memberikan sanksi moral, pemotongan gaji TC, jika memang sudah parah maka yang bersangkutan akan di pindahkan”. BK Juga memberikan penjelasan, “ ada aturan, berupa teguran, pemotongan gaji TC, jika sudah berat sekali kesalahan akan di pecat atau di pindahkan ke tempat lain”. dan MR. Juga menjawab “ada, jika aparatur yang melanggar akan di berikan peringatkan secara langsung, yang tidak mengindahkan teguran tersebut akan di kenakan pemotongan tunjangan”. IW, juga menegaskan “ ada aturan. bagi aparatur yang tidak ada perubahan setelah di berikan konsekuensi, maka akan di pindahkan ketempat lain. Sebagai mana yang kita laksanakan selama ini”. (wawancara pada tanggal 2 - 13 Februari 2016)

- e. Menurut yang bapak/ibu ketahui apakah ada pengawasan dari pemerintah terhadap aparatur pelayanan?

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti dapatkan informasi dari informan IW, mengatakan “kurang pengawasan dari pemerintah pada tahun 2015 yang lalu hanya sekali.”. AW, menjawab “ada pengawasan, tetapi tidak rutin” dan SW, juga menjawab “ada pengawasan dari pemerintah”. Dan BK, juga menjawab “ada pengawasan yang di lakukan dari pihak kabupaten”. dan CH, juga menjawab “ada pengawasan”. Dan MR, juga menjawab “ada pengawasan yang di lakukan, tapi tidak rutin”. dan MS. Juga menjawab “ada pengawasan yang datang langsung”. (wawancara pada tanggal 2-13 Februari 2016)

- f. Apakah selama ini ada pelatihan bagi aparatur dalam melayani masyarakat?

Ketika pertanyaan ini diajukan peneliti mendapatkan jawaban dari informan IW, menjawab “ada, tapi tidak semua, hanya beberapa orang yang ikut pelatihan tersebut hanya perwakilan dari masing-masing kecamatan”. MR, juga menjawab ”dulu ada di berikan pelatihan perwakilan dari masing masing



kecamatan 2 orang di akhir tahun 2015”. Dan BK, juga menjawab “ada pelatihan, menurut seksi masing masing”. dan AW, juga menjelaskan, “ada pelatihan yang di fasilitasi oleh pihak kabupaten”. dan SW juga menjawab “ada pelatihan, di kirim 2 orang perwakilan dari dari kecamatan”. MS. Juga menjawab”ada pelatihan tapi lama-lama sekali”. Dan CH juga menjawab “ dulu ada di buat pelatihan”. lebih lanjut CH menjelaskan “tapi tidak banyak diajarkan tentang *Good Governance* hanya di jelaskan sepintas. Dalam pelatihan tersebut hanya dijelaskan tentang pelayanan paten dan kode etik aparatur dalam melayani masyarakat”. (wawancara pada tanggal 2- 13 Februari 2016)

Berdasarkan uraian yang telah didapatkan melalui hasil penelitian, maka pembahasan dari hasil wawancara dengan sejumlah informan dapat di jelaskan sebagai berikut:

1. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Oleh Aparatur Pelayanan Publik Di Kecamatan *Kluet* Utara Kabupaten Aceh Selatan.

Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* hal yang baru dilingkungan kecamatan *kluet* utara belum berjalan dengan sempurna. Prinsip-prinsip *Good Governance* diterapkan semenjak pertengahan tahun 2015 sebagai landasan pelayan publik, revolusi birokrasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mencoba merubah pemikiran lama sehingga tidak ada lagi aparatur sebagai tuan yang dilayani oleh masyarakat tetapi masyarakat yang wajib dilayani oleh aparatur. Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* merupakan tata kelola pemerintahan yang baik, dalam sistem birokrasi pemerintahan. Menurut *World Bank Good Governance* merupakan “cara kekuasaan yang di gunakan dalam mengelola berbagai sumberdaya sosial dan ekonomi untuk pengembangan masyarakat, (Adisasmita,2011).

Dalam pelaksanaannya aparatur pelayanan mengandalkan pelayanan paten yaitu: alur pelayanan dan perizinan prosesnya pemohon mendaftar kemudian di periksa, jika lengkap maka akan di keluarkan perizinan kemudian di koreksi dan di paraf lalu ditandatangani oleh camat, pembayaran jika ada, baru di kembalikan pada pemohon. Dan tingkat pemahaman aparatur terhadap Prinsip-prinsip *Good Governance* sangat kurang, kurangnya sosialisasi dan pelatihan dari pemerintahan untuk membangun pemahaman aparatur terhadap *Good Governance* dalam mengelola sistem pemerintahan yang baik dan memberikan pelayanan yang baik dalam melayani masyarakat. Tidak sesuai dengan Sebagai mana yang di sampaikan oleh Dwiyanto,(2005) “dengan memiliki praktik *Good Governance* yang lebih baik, maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi semangkain rendah, dan pemerintah semakin peduli dengan kepentingan warga. Adapun Prinsip-Prinsip *Good Governance* sebagai mana di sampaikan oleh Rosidin (2010:179) “ dengan adanya Partisipasi, Penegakan hukum, Transparansi, Daya tanggap, Berorientasi padakonsensus, Keadilan, Efisiensi dan Efektifitas, Akuntabilitas, dan Fisi Strategis.Pentingnya kualitas apatur dala sebuah pelayanan, masing-masing aparatur di tuntutan kemahiran dalam melayani masyarakat, dengan memahami prinsip-prinsip *Good Governance* maka kualitas pelayanan akan meningkatDalam meningkatkan pelayanan yang efektif, efisien dan ekonomis yang dapat di lakukan dengan beberapa elternatif Menurut penjelasan Arif (2008:22) antara lain:



- a. Melakukan reformasi internal dari aparat birokrasi tentang tugas yang diembannya. Persepsi selama ini ia dibutuhkan rakyat atau publik harus dirubah bahwa dialah yang membutuhkan rakyat.
- b. Peningkatan suasana kompetensi dengan sesama aparat dalam memberikan layanan. Dengan kompetisi *output* layanan menjadi lebih baik namun tidak menambah biaya.
- c. Mendeskripsikan dan mempublikasikan secara jelas dan tegas, kriteria efisien dan efektif suatu kegiatan layanan publik. Efisien atau efektif tidaknya aktifitas layanan publik menjadi indikasi kinerja dan jenjang karier aparat yang bersangkutan.
Adanya otonomi, demokratisasi serta keterlibatan aparat dalam merumuskan suatu kebijakan.
- d. Peningkatan moralitas aparat, ini bersangkut paut dengan kesadaran masing-masing aparat birokrasi sebagai aktor pelayanan.

Dalam penerapannya prinsip-prinsip *Good Governance* di kecamatan Kluet utara sangat jauh dari yang telah di tegaskan dalam Prinsip-prinsip *Good Governance*, dan tidak sesuai dengan tuntutan jaman, sebagai mana *Good Governance* sudah sangat lama berkembang dalam sistem pelayanan publik. Dalam sistem pelayanan publik di kecamatan Kluet Utara Sudah seharusnya mengupayakan menyempurnakan sistem pelayanan dan terus membangun pemahaman seluruh aparatur pelayanan terhadap *Good Governance*. Sebagai pendukung dalam proses pelayanan fasilitas harus di lengkapi guna mempermudah dalam menjalankan proses pelayanan dengan efektif dan efisien. Untuk mewujudkan hal tersebut membutuhkan komitmen pimpinan kecamatan, seluruh aparatur pelayanan, pemerintah tingkat kabupaten dan kerjasama masyarakat. .

2. Respon/Tanggapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Pelayanan Publik.

Tanggapan/respon masyarakat masih mengarah kearah yang negatif, masyarakat masih merasa kurang puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh aparatur pelayanan publik, dalam sistem penyampaian informasi masih dengan cara yang sederhana yang seharusnya di era globalisasi ini sudah bisa menggunakan sistem informasi yang lebih efektif dan memudahkan masyarakat untuk mengakses setiap kebutuhan informasi, dan tingkat kedisiplinan aparatur masih juga kurang, ini yang menjadi ketidak efektifan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* untuk memenuhi kebutuhan dan kemakmuran masyarakat. Sebagai mana di jelaskan dalam Undang-undang Nomor 28 tahun 1999 yang mengatur tentang asas umum pengelolaan pemerintahan yang baik yang meliputi: “asas kepastian hukum, asas tertip penyelenggaraan negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas dan asas akuntabilitas”.

Sebagai mana yang di sampaikan oleh Widodo (2002:276) keterbukaan mengandung arti prosedur tatacara persyaratan, waktu penyelesaian, rincian waktu, serta hal hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib di informasikan secara terbuka agar mudah di ketahui dan di pahami oleh masyarakat baik di minta maupun tidak di minta.

3. Kendala Dalam Menerapkan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Oleh Aparatur Pelayanan Publik Di Kecamatan *Kluet* Utara Kabupaten Aceh Selatan.?



Dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* di Kecamatan Kluet Utara banyak terdapat kendala-kendala yang sangat menghambat kelancaran dalam proses pelayanan. Di antaranya fasilitas pelayanan yang kurang memadai ini di sebabkan karena keterbatasan dana, sehingga aparatur kecamatan agak kesulitan dalam melaksanakan pelayanan, saat ini aparatur hanya memanfaatkan fasilitas yang ada dalam melaksanakan tugas pelayanan. Dan tingkat pemahaman sebagian besar aparatur terhadap *Good Governance* juga masih sangat kurang. Di samping itu kendala dari masyarakat juga ada, karena tingkat kesadaran sebagian masyarakat untuk memahami proses pelayanan sangat kurang, sebagian masyarakat tidak sabar menunggu proses pelayanan.

Hal ini sesuai dengan yang di sampaikan oleh Purwanto (2008:190) “Pada pelayanan publik, prinsip partisipasi dalam upaya mewujudkan *Good Governance*, sejalan dengan pandangan baru yang berkembang di dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dengan cara melihat masyarakat tidak hanya sebagai pelanggan melainkan sebagai warga negara yang memiliki negara dan sekaligus pemerintahan yang ada didalamnya. Pergeseran pandangan ini mengisyaratkan bahwa masyarakat sejak awal harus dilibatkan dalam merumuskan berbagai hal yang menyangkut pelayanan publik, misalnya mengenai jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan, cara terbaik untuk menyelenggarakan pelayanan publik, mekanisme untuk mengawasi proses pelayanan, dan yang tak kalah pentingnya adalah mekanisme untuk mengevaluasi pelayanan”.

Selain itu Rosidin (2010:179) mendukung tentang pentingnya keterlibatan warga negara dalam merumuskan kebijakan “Sebagai pemilik kedaulatan, setiap warga Negara mempunyai hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dalam proses bernegara, berpemerintahan, serta bermasyarakat. Lebih jauh Rosidin (2010) menjelaskan “*Good Governance* dilaksanakan dalam rangka demokratisasi kehidupan berbangsa dan bernegara. Salah satu syarat kehidupan demokrasi adalah adanya penegakan hukum yang adil dan tidak pandang bulu. Tanpa penegakan hukum yang tegas tidak akan tercipta kehidupan yang demokratis, tetapi anarki. Tanpa penegakan hukum, orang secara bebas berupaya mencapai tujuannya sendiri tanpa mengindahkan kepentingan orang lain, dengan menghalalkan segala cara. Oleh karena itu, langkah awal penciptaan *Good Governance* adalah menghubungkan sistem hukum yang sehat, baik perangkat lunak (*software*), perangkat kerasnya (*hardware*) maupun sumber daya manusia yang menjalankan sistemnya (*human ware*)”. Sebagai mana yang telah di sampaikan di atas masih jauh dari temuan-temuan penulis di lapangan, kurangnya pengawasan dari pemerintah mengakibatkan kurang di perhatikan fasilitas guna dalam meningkatkan kualitas pelayanan.



DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita.2011.*Manajemen Pemerintah Daerah*.yogyakarta: Graha ilmu
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rajawali Press.
- Dwiyanto, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajahmada Universiti Press.
- Margono, 2005. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: rineka cipta
- Nazir. 2005, *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor..
- Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 pasal 2 ayat (2 dan 3).. Rosidin.2010. *Otonomi daerah dan Desentralisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono.2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugandi. 2011. *Administrasi Publik*. Yogyakarta:Graha ilmu.
- UUD Negara Republik Indonesia tahun 1945 Pasal 1 ayat (2). Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Pemerintah Daerah.
- Undang-undang nomor 11 Tahun 2006 Pemerintahan Aceh.. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014