



Postgraduate Bosowa University Publishing (PBUP)

Indonesian Journal of Business and Management

e-ISSN: 2460-3767 p-ISSN: 2656-6885

<https://postgraduate.universitasbosowa.ac.id/index.php/jbm>



IMPLEMENTASI PRINSIP TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK PADA KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MAKASSAR

The Influence of Locals Wisdom Values on Transformational Leadership Style in Bone Regional Government

Widya Anggreny Umar^{1*}, Oesman Lewangka², Lukman Setiawan²

¹Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

²Program Studi Manajemen Program Pascasarjana Universitas Bosowa

*Email: widya.anggreny@gmail.com

Diterima: 22 Februari 2023/Disetujui: 30 Juni 2023

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan kinerja pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dan upaya dalam menciptakan kinerja pegawai dalam pelayanan publik secara pemerintahan yang baik pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan data primer melalui wawancara berdasarkan pedoman wawancara dari 4 informan dari masyarakat kota Makassar sebagai sampel dari seluruh jumlah Pegawai sebanyak 74 orang, survei dilakukan selama 2 (dua) bulan yaitu Mei s.d Juni 2022. Data dianalisis dengan menggunakan analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi yang didukung dengan akuntabilitas birokrasi reformasi melalui good governance bisa diwujudkan bila adanya sarana yang menjamin tercapainya suatu tujuan setiap kebijakan yang dirumuskan dan fasilitas pelayanan yang kurang memadai ini di sebabkan karena keterbatasan dana, sehingga pegawai agak kesulitan dalam melaksanakan pelayanan, saat ini aparaturnya hanya memanfaatkan fasilitas yang ada dalam melaksanakan tugas pelayanan.

Kata Kunci: Implementasi, Tata Kelola, Pemerintahan, Pelayanan Terpadu, Makassar

ABSTRACT

This research aims to: (1) analyze how the implementation of good government performance in public services at the Makassar City Investment and One Stop Integrated Service Office, (2) How efforts are made to create employee performance in good government public services at the Office Makassar City One-Stop Integrated Service and Investment Service. This study uses primary data through interviews based on interview guidelines from 4 informants from the Makassar city community as a sample of the total number of employees as many as 74 people, the survey was conducted for 2 (two) months, from May to June 2022. The data were analyzed using qualitative analysis. The results of the study indicate that transparency which is supported by bureaucratic accountability reform through good governance can be realized if there are facilities that guarantee the achievement of a goal for each formulated policy and inadequate service facilities are caused by limited funds, so that employees find it difficult to carry out services. This apparatus only utilizes existing facilities in carrying out service tasks.

Keywords: Implementation, Governance, Governance, Integrated Services, Makassar



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

1. PENDAHULUAN

Keberhasilan penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik sangat ditentukan oleh keterlibatan dan sinergi tiga aktor utama yaitu aparatur pemerintah, masyarakat, dan pihak swasta. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, aparatur pemerintah merupakan salah satu aktor penting yang memegang kendali proses berlangsungnya governance. Tuntutan terhadap good governance pada sektor publik dalam beberapa tahun ini menjadi sebuah keharusan. Hal ini belajar dari pengalaman akibat banyaknya organisasi sektor publik yang memiliki kinerja yang kurang baik. White, J.F Wolf (2015); (Rosidin, 2015; Sedarmayanti, 2012.)

Mengemukakan bahwa sektor swasta dan sektor publik menghadapi tantangan lingkungan yang kurang lebih sama. Perubahan lingkungan yang meliputi segala aspek kehidupan, baik yang bersifat ekonomi, sosial, budaya, dan politik menjadi penyebab akan tuntutan tersebut. Dalam upaya mengantisipasi perubahan kondisi lingkungan, sektor publik perlu mengarahkan kembali usaha mereka sesuai dengan kebutuhan dan kesempatanyangbaru. Mereka perlu mereview dan mengoreksi kembali cara-cara bekerja, contohnya dengan memperkenalkan sistem yang baru, reorganisasi, mengadopsi metode pekerjaan yang baru dan lain sebagainya termasuk juga perubahan manajemen, Moenir, 2010; Ulupui, 2016; Riko, 2017;

Hadirnya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat erwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Upaya pemerintah untuk membangun harus ditingkatkan dengan melakukan pembinaan dan pengarahannya kepada segenap masyarakat sehingga dapat terwujud tujuan dari pembangunan itu sendiri, disamping peran serta masyarakat untuk mendukung kelancaran proses pembangunan. Pelimpahan wewenang dari Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan umum dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang Pemerintah daerah untuk mampu berpikir inovatif yang berdasarkan pada efisiensi dan efektifitas, kuntabel, transparan dan pelibatan masyarakat di dalam pengambilan setiap kebijakan daerah yang semuanya bertujuan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (good governance). Keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah sangat tergantung pada kemampuan keuangan daerah (PAD), sumber daya yang dimiliki daerah, serta kemampuan daerah untuk mampu mengoptimalkan potensi yang ada.

Kebijakan untuk mewujudkan birokrasi yang netral dalam penyelenggaraan administrasi dan pemerintahan negara, ternyata dalam praktiknya banyak menghadapi rintangan. Padahal di tengah rintangan itu, masyarakat

sangat merindukan pelayanan publik yang baik, dalam arti proporsional dengan kepentingan (kebutuhan), yaitu birokrasi yang berorientasi kepada penciptaan keseimbangan antara kekuasaan (power) yang dimiliki dengan tanggung jawab (accountability) yang mesti diberikan kepada masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu, dalam hal ini akan terlihat esensi dari good governance sebagai salah satu proses sektor publik, swasta dan masyarakat untuk menangani persoalan-persoalan publik.

Penerapan good governance adalah merupakan kebutuhan mutlak masyarakat demi meningkatkan suatu kinerja pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat dengan aturan-aturan yang berlaku secara universal. Hal ini dapat juga menjadi faktor terwujudnya good governance yang menghendaki bahwa berbagai proses pemerintahan baik itu dari segi proses perumusan tingkatan kinerja kerja, perumusan arus investasi, dan pelaksanaan kebijakan pemerintah terhadap SDM yang ada dalam ruang lingkup pemerintahan agar berjalan secara efektif dan efisien untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Namun demikian masih ada yang terjadi dalam pelaksanaan kinerja pelayanan publik nampaknya belum dapat dilaksanakan sepenuhnya secara keterbukaan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dilingkungan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, rendahnya pertanggungjawaban kinerja pada pegawai baik pada atasan sendiri maupun terhadap masyarakat, diantara pegawai masih ada ditemukan dilapangan melakukan pelanggaran yaitu melakukan pengutipan pada masyarakat dalam kepengurusan administrasi publik seperti berbagai macam izin yang dilakukan oleh masyarakat serta surat-surat lainnya yang berhubungan dengan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

Dalam hal ini Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar khususnya pada bagian pelayanan publik, masih rendahnya kinerja sumber daya manusia aparatur, belum memadainya sistem kelembagaan dan ketata laksanaan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar untuk dapat menunjang pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan secara efisien dan efektif, sehingga akan berimbas pada pelayanan publik yang berakibat akan rendahnya kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan kinerja pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dan upaya dalam menciptakan kinerja pegawai dalam pelayanan publik secara pemerintahan yang baik pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

2. METODE

Pendekatan penelitian yang dilakukan adalah penelitian evaluasi kebijakan yang bertujuan untuk pengambilan keputusan. Pendekatan dalam analisis kebijakan yang bertujuan untuk pengambilan keputusan menurut W. Dunn (2011) adalah pendekatan dengan metode deskriptif untuk melihat hasil dari pelaksanaan kebijakan. Dunn (2011) menjelaskan ada tiga elemen dasar pada evaluasi kebijakan, yaitu; kebijakan publik; lingkungan kebijakan; pelaku kebijakan. Desain penelitian evaluasi kebijakan terdapat metode penelitian dan model evaluasi. Pada penelitian Goor Corporate Governace (GCG) pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Sistem Satu Pintu Kota Makassar, model evaluasi yang digunakan adalah Stake's Countenance Model. Model evaluasi countenance memiliki akuntabilitas Internal dan Akuntabilitas eksternal. Sesuai dengan model evaluasi diatas, dalam penelitian Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Sistem Satu Pintu Kota Makassar. Kisi-Kisi Instrumen Untuk wawancara Variabel good governance memiliki akuntabilitas internal dan akuntabilitas eksternal, Transparansi, dan efektivitas dan efisiensi, dan kesetaraan dan keadilan. Teknik dan prosedur pengumpulan data, yakni; observasi, wawancara mendalam, indepth interview, focus group discussion dengan teknik analisis data analisis kongruensi, untuk analisis keabsahan data, yakni kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan bertujuan untuk menguji apakah system pelayanan public di kantor Dinas Penanamam Modal dan Pelayanan Terpadu Sistem Satu Pintu tetap menerapkan system pelayanan pemerintahan yang baik atau good governance yang memenuhi indicator pemerintahan yang baik, yakni partisipasi, penegakkan hukum, transparansi, responsive, consensus, kesetaraan dan keadilan, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas dan visi startegi. Obyek penelitian ini membahas tentang kesadaran pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik pemerintah kepada masyarakat terkait indicator pemerintahan yang baik (good governance). Tempat atau lokasi penelitian yang berkaitan dengan sasaran atau permasalahan penelitian juga merupakan sumber data, dalam hal ini Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Sistem Satu Pintu. Informasi mengenai kondisi dari lokasi peristiwa atau aktifitas dilakukan bisa digali lewat sumber lokasinya, baik yang merupakan tempat maupun lingkungannya, peneliti bisa secara cermat mencoba mengkaji dan secara kritis menarik kemungkinan kesimpulan.

Tabel 1.
Daftar Nama Pengguna Kantor PMPTSP

No	Nama (Inisial)	Alamat
1	AR	Kecamatan Manggala Makassar
2	S	Kecamatan Sakkarrag Makassar
3	MA	Kecamatan Tamalate Makassar
4	N	Kecamatan Biringkanaya Makassar
5	WM	Kapasa Kec.Tamalanrea Makassar

Sumber: Data Pelayanan PMPTSP Kota Makkassar, 2022

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa merupakan data-data informan yang diambil berdasarkan kecamatan yang menggunakan jasa pelayanan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Olehnya itu data informan dalam bentuk inisial yang merupakan deskripsi informan adalah hasil data. Merujuk pada hasil penyajian data yang peneliti sajikan pada sub bab sebelumnya, saat ini secara mendetail dan sistematis dapat kami sampaikan temuan-temuan apa saja yang diperoleh dari hasil penyajian data tersebut. Proses Prinsip *Good Governance* itu diterapkan oemerintah untuk memperbaiki penyelenggaran pelayanan publik terutama dalam aspek manajemen pelayanan publik. Aspek- aspek yang harus ada didalam pelayanan publik yaitu kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Hal itu menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Dari beberapa prinsip *Good Governance* yang ada salah satu yang menjadi fokus pemerintah yakni pada prinsip akuntabilitas dan transparansi. Kedua prinsip itu dipandang sangat perlu dalam memerangi patologi birokrasi yang sudah ada sejak lama. Dari seluruh penjelasan informan diatas, menyebutkan bahwa informan pada umumnya mengetahui akan hal tersebut yang terkait dengan pelaksanaan undang-undang manimal pernikahan. Namun hal ini tidak menjadi perhatian khhhusus dalam menaljutkan hubungannya, sehingga ada kecederubgan melakukan pelanggaran akan undang-undang tersebut. Aturan pemrintah terkait regulasi yang dimaksud sangat memberikan informasi namun diperlukaan adanya tidakan yang tegasi terhadap pelanggar undang-undang tersebut. Serta diperlukan adanya pembinaan dan sosialisasi yang dukup dari pihak-pihak yang terkait.

b. Pembahasan

1) Prinsip Transparansi

Setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui inter-mediasi isntitusi legitimasi yang mewakilkan kepentingannya. Tranparansi di bangun atas dasar kebebasan arus informasi yang berkaitan dengan kepentingan pubik secara langsung dapat diperoleh masyarakat yang membutuhkan. Prinsip-Prinsip Tata Kelola Kepemerintahan yang baik (2007:13) menyebutkan secara umum istilah government lebih mudah dipahami sebagai Pemerintah yaitu lembaga beserta aparaturnya yang mempunyai tanggung jawab untuk mengurus negara dan menjalankan kehendak

rakyat. Governance merupakan seluruh rangkaian proses pembuatan keputusan/ kebijakan dan seluruh rangkaian proses dimana keputusan itu di implementasikan atau tidak diimplementasikan. UN Commission on Human Settlements (1996) menjelaskan bahwa governance adalah kumpulan dari berbagai cara yang diterapkan oleh individu warga negara dan para lembaga baik pemerintah maupun swasta dalam menangani kepentingan-kepentingan umum mereka. Hal ini merupakan sebuah proses yang berkesinambungan dimana segala jenis kepentingan maupun kebutuhan dapat di akomodasikan dan tindakan korektif diterapkan. Termasuk pula didalamnya lembaga dan regim formal yang dikuasakan untuk menegakkan kepatuhan, maupun pengaturan secara informal sehingga masyarakat dan lembaga memiliki kesepakatan atau kesamaan kepentingan.

Hal ini sejalan yang telah diterapkan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Sistem Satu Pintu (PMPTSP) Kota Makassar dalam melakukan penerapan prinsip pemerintahan yang baik terkait transparansi yakni melakukan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan menegakkan kepatuhan sehingga masyarakat dan lembaga memiliki kesamaan kepentingan. Hal ini sejalan dengan temuan Widodo, terkait implementasi prinsip transparansi guna mewujudkan pemerintahan yang baik bahwa Transparansi birokrasi pemerintah terus ditingkatkan demi dalam mewujudkan pemerintah yang bersih dan terhindar dari berbagai perilaku korupsi baik yang besar atau yang kecil, baik yang dipusat atau di daerah, baik yang nampak maupun yang tersembunyi. Itulah sebabnya perlu ada perumusan kembali tentang pemerintahan yang baik atau good governance tersebut, agar kita memiliki kesepahaman yang sama. Karena sering pemerintahan yang baik dapat diartikan dengan penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan berdasarkan aturan perundang-undangan dengan memperhatikan aspirasi publik atau hanya memenuhi aspirasi publik. Disinilah pentingnya kesepahaman bersama tentang istilah pemerintahan yang baik atau good governance dalam konteks otonomi daerah. Perlu dipahami bahwa konsep otonomi daerah secara filosofis telah mengubah makna government yang berorientasi pada otoritas kepada governance yang berorientasi pada interaksi antara pemerintah(*government*), masyarakat (*public*) dan swasta (*privaty sector*).

2) Kesetaraan Keadilan

Prinsip ini menuntut adanya perlakuan yang adil dalam memenuhi hak-hak stakeholder yang timbul berdasarkan perjanjian serta Perundang-undangan yang berlaku. Hal ini sejalan dengan temuan Sugandi, 2011 bahwa kesetaraan keadilan dalam pelayanan public terkait birokrasi pada sektor publik, pada dasarnya di hadirkan 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 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. Olehnya itu 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. 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. Berdasarkan hal tersebut Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Sistem Satu Pintu Kota Makassar telah dilakukan dan ditegakkan atas dasar penerapan prinsip kesetaraan dan keadilan dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini sejalan dengan temuan Rosididn, 2004 bahwa 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.

3) Efektifitas dan efisiensi

Penerapan prinsip ini dalam system tata kelola pemerintahan yang baik adalah Agar mampu berkompetisi secara sehat dalam pencatutan 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. Hal ini sejalan dengan temuan Adisasmita, 2013 bahwa 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.

Hal ini sejalan dengan Rosidin, 2004 bahwa dalam rangka itu diperlukan 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. 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.

Penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam prinsip efektifitas dan efisiensi sejalan dengan temuan Widodo, 2002 bahwa Aparatur pelayanan publik dalam penelitian ini di maksudkan adalah alat negara, pegawai negeri yang memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau orang banyak dalam urusan administrasi negara sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah di tetapkan. Penerapan prinsip tata kelola yang baik terkait efektifitas dan efisiensi di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Sistem Satu Pintu telah dilakukan dengan baik terkait implementasinya. Hal ini sejalan dengan temuan Arif, 2008 bahwa Melakukan reformasi internal dari aparat birokrasi tentang tugas yang diernbannya.

Persepsi selama ini ia dibutuhkan rakyat atau publik harus dirubah bahwa dialah yang membutuhkan rakyat, Peningkatan suasana kompetensi dengan sesama aparat dalam memberikan layanan. Dengan kompetisi output layanan menjadi lebih baik namun tidak menambah biaya, 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, Peningkatan moralitas aparat, ini bersangkut paut dengan kesadaran masing-masing aparat birokrasi sebagai aktor pelayanan.

Dalam penerapannya prinsip-prinsip Good Governance di kamatan 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 efesien. Untuk mewujudkan hal tersebut membutuhkan komitmen pimpinan kecamatan, seluruh aparatur pelayanan, pemerintah tingkat kabupaten dan kerjasama masyarakat.

4) Akuntabilitas

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: Akuntabilitas organisasi, Akuntabilitas legal, Akuntabilitas politik, Akuntabilita professional, Akuntabilitas moral. Dalam era reformasi dimana pilar-pilar Good Governance telah menjadi sesuatu yang urgen dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, maka saat itu pula transparansi penyelenggaraan pemerintahan sudah menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan lagi. Hal ini sejalan dengan temuan Andiek, 2015 bahwa penyelenggaraan pemerintahan adalah kepercayaan. Artinya ketika sang kandidat masuk dalam sistem pemerintahan, maka seperangkat janji-janji yang diucapkan dalam kampanyenya harus direalisasikan demi terbangunnya kepercayaan terhadap publik atau konstituennya. Kepercayaan akan tumbuh karena pemerintah mampu dan mau untuk memenuhi janji yang telah disampaikan. Kemampuan untuk menjawab atau memenuhi janji atau commitment kepada orang lain atau diri sendiri tersebut adalah tanggung jawab (responsibility). Untuk mewujudkan pertanggungjawaban pemerintah terhadap publik, maka salah satu cara dilakukan adalah dengan menggunakan prinsip-prinsip transparansi (keterbukaan). Transparansi penyelenggaraan pemerintahan memiliki arti yang sangat penting dimana masyarakat diberikan kesempatan untuk mengetahui kebijakan yang akan dan telah diambil oleh pemerintah. Bahkan dengan adanya transparansi penyelenggaraan pemerintahan tersebut, masyarakat dapat memberikan feedback atau outcomes terhadap kebijakan yang telah diambil oleh pemerintah. Ini berarti bahwa transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat memberikan makna yang sangat berarti yakni disamping sebagai salah satu wujud pertanggung jawaban pemerintah kepada rakyat, kecuali itu pula dapat menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik atau *good governance* dan juga dapat mengurangi kesempatan praktek kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN). Disinilah kuncinya mengapa transparansi sangat diperlukan dalam *Good Governance* bahkan merupakan salah satu syarat penting. Mungkin masih segar dalam ingatan kita, bahwa salah satu yang menjadi persoalan diakhir masa masa orde

baru adalah merebaknya kasus-kasus korupsi. Dan salah satu yang dapat menimbulkan dan memberi ruang gerak kegiatan ini adalah manajemen pemerintah yang tidak transparan.

5) Kendala-Kendala

Kendala-kendala yang dialami Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Sistem Satu Pintu (PMPTSP) adalah dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* 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) 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. 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.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan transparansi yang didukung dengan akuntabilitas birokrasi reformasi melalui *good governance*, di Indonesia sangat penting. Hal ini bisa diwujudkan bila adanya sarana yang menjamin tercapainya suatu tujuan setiap kebijakan yang dirumuskan. Tidak ada jaminan bahwa upaya perbaikan dalam sistem birokrasi akan menunjang keberhasilan menerapkan transparansi. Sehingga perlu dilakukan Implementasi berbagai perundang undangan secara konsisten, *Cheks and balances* harus terus dikembangkan di setiap lembaga pemerintah. Transparansi birokrasi pemerintah terus ditingkatkan demi dalam mewujudkan pemerintah yang bersih dan terhindar dari berbagai perilaku korupsi baik yang besar atau yang kecil, baik yang dipusat atau di daerah, baik yang nampak maupun yang tersembunyi;

Kendala-kendala yang dialami Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Sistem Satu Pintu (PMPTSP) adalah dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*. Di antaranya fasilitas pelayanan yang kurang memadai ini di sebabkan karena keterbatasan dana, sehingga pegawai 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rajawali Press.
- Brainer & Conway, 2005. *Perencanaan Sumber Daya Manusia*, Penerjemah Nurul Imam, LPPM dan Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Dessler G. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bagian Penerbitan SITE YPKPN, Jakarta.
- Conway, dkk. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bagian Penerbitan SITE YPKPN, Jakarta.
- Dessler G., 2009. *Pelatihan Kerja dalam Produktivitas*. Penerbit Cipta Karya, Surabaya.
- Dwiyanto, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajahmada Universiti Press.
- Handoko H.T, 2003. *Principle of Personnel Management*, New York. McGraw Hill. Book Company, Inc.
- Hasan Iqbal, (2010). *Statistik Inferensik*. Edisi kedua. Jakarta. Penerbit PT. Bumi Aksara.
- Ivancevich, 2008. *Manajemen Pelatihan Kerja*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

- Mangkunegara, A. A., Anwar Prabu, 2003. Evaluasi Kinerja SDM, Edisi I Cetakan Pertama, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Mangkunegara, A. A., Anwar Prabu, 2009. Evaluasi Kinerja SDM, Edisi II Cetakan Kedua, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Mathutina, 2008. Teori Pelatihan dan Aplikasinya, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Mathis & Jackson, 2002. Motivasi dengan Pemenuhan Kebutuhan Fisiologis. Penerbit Cipta Ilmu, Surabaya.
- Nawawi, H., 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif, Penerbit UGM Press, Yogyakarta.
- Nelson, 2004. Manajemen Sumberdaya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktek, Edisi 1, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 pasal 2 ayat (2 dan 3).. Rosidin.2010. Otonomi daerah dan Desentralisasi. Bandung: Pustaka Setia.
- Rivai, 2005. Materi Pengembangan dan Aplikasinya, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Ruky, 2003. Manajemen dan Pelatihan Kerja. Penerbit UGM Press, Yogyakarta.
- Safrijal, dkk., 2016. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Oleh Aparatur Pelayanan Publik Di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan Unsyiah Volume 1, Nomor 1: 176-191.
- Siagian, P. Sondang. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Pertama. Penerbit Bina Aksara. Jakarta.
- Simanjuntak, S . Payaman. 2007. Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia. Penerbit Fakultas Ekonomi UI. Jakarta.
- Simanjuntak, S. P, 2005. Manajemen Sumberdaya Manusia, Edisi 3, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sinabubar, 2001. Peningkatan Kualitas Kerja Karyawan. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono.2014. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sulastyo, 2000. Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Swasto, 2002. Kumpulan Teori-Teori Pelatihan, Penerbit Cipta Karya, Surabaya.
- Wankell, 2000. Manajemen Kinerja, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Wardono, 2000. Manajemen dan Pelatihan Kerja. Penerbit Andi Press, Yogyakarta.
- Winardi, (2007), Motivasi dan Promotivasion dalam Manajemen, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Zulian, Yami, 2008, Manajemen Produksi dan Operasi, Edisi 3. Cetakan 1 Penerbit Ekonisia, Fakultas UII, Yogyakarta.
- 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 Nomor30 Tahun 2014