

e-ISSN:2829-4580, p-ISSN: 2829-4599

DOI: <https://doi.org/10.38035/jim.v1i4>

Received: 27 Februari 2023, Revised: 30 Maret 2023, Publish: 30 Maret 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Pelaksanaan Pemerintahan yang Baik terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Camat Jeunieb Kabupaten Bireuen

Ismail¹, Anwar Thaib², Rahmad Zikran³

¹Universitas Iskandar Muda, Banda Aceh, Indonesia, ismail.ismail85unida@gmail.com

²Universitas Iskandar Muda, Banda Aceh, Indonesia, anwar.thaib72unida@gmail.com

³Universitas Iskandar Muda, Banda Aceh, Indonesia, rahmad.zikran350unida@gmail.com

Corresponding Author: Ismail

Abstract: *Public service is a service activity carried out by public service providers as an effort to fulfill the needs of service recipients and the implementation of statutory provisions, but the reality at the Jeunieb District Office does not fully reflect good governance. The purpose of this study is to determine and describe the implementation of good governance towards public services at the Jeunieb District Office, Bireuen Regency, to determine the obstacles that will be faced in implementing good governance at the Jeunieb District Office, Bireuen Regency. This study uses qualitative methods, data collection through interviews, observations and documentation studies. From the results of the study, it was found that there were several employees who were still not disciplined in working, there was still a lack of facilities and infrastructure at the Jeunieb District Office, there was still a lack of time effectiveness in service and there were still many people who did not understand the procedures and service processes. This means that with the above obstacles, the Jeunieb District Office has not been optimal in implementing good governance towards public services. The suggestions that researchers can give to the local government are to hold several trainings to improve the skills of employees at the sub-district office, the sub-district office to complete the facilities and infrastructure, and the sub-district office to conduct socialization to the community so that the community understands the flow and process of complaints in the office.*

Keywords: *Good Governance, Public Service*

Abstrak: Pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, namun realitanya di Kantor Kecamatan Jeunieb belum sepenuhnya mencerminkan pemerintahan yang baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan pemerintahan yang baik terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Jeunieb Kabupaten Bireuen, untuk mengetahui kendala yang akan dihadapi dalam pelaksanaan pemerintahan yang baik pada Kantor Camat Jeunieb, Kabupaten Bireuen. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, pengumpulan data

melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Dari hasil penelitian ditemukan ada beberapa pegawai yang masih belum disiplin dalam bekerja, masih kurangnya sarana dan prasarana yang ada di Kantor Camat Jeunieb, masih kurangnya efektivitas waktu dalam pelayanan dan masih banyak masyarakat yang memahami tentang prosedur dan proses pelayanan. Artinya, dengan adanya kendala-kendala di atas menjadikan Kantor Camat Jeunieb belum maksimal dalam pelaksanaan pemerintahan yang baik terhadap pelayanan publik. Adapun saran yang dapat peneliti berikan kepada pihak pemerintah setempat agar dapat mengadakan beberapa pelatihan peningkatan skil kepada karyawan kantor camat, pihak kantor camat agar dapat melengkapi sarana dan prasarana dan pihak kantor camat agar melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat paham tentang alur dan proses pengaduan di kantor.

Kata Kunci: Pemerintahan yang Baik, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pemerintahan yang baik merupakan wujud dari penerimaan akan penting suatu perangkat peraturan untuk mengatur hubungan, fungsi dan kepentingan berbagai pihak dalam urusan bisnis maupun pelayanan publik. Pemerintahan yang baik merupakan suatu pola pemerintahan yang mengakomodasikan peran masyarakat, khususnya masyarakat di Negara Demokrasi. Namun disayangkan, pada kenyataannya secara umum masih banyak masyarakat yang tidak mengerti tentang pemerintahan yang baik maupun pedoman pemerintah dalam menjalankan pemerintahan. Dalam pemerintahan yang baik penyediaan informasi yang relevan sangat diperlukan untuk menggambarkan kinerja sektor publik dalam memberikan pertanggungjawaban kepada semua pihak yang berkepentingan.

Wacana pemerintahan yang baik pertama kali di mulai dari penyimpangan-penyimpangan yang terjadi pada praktik pemerintahan, seperti Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Penyelenggaraan pemerintah publik yang bersifat sentralistik, non-partisipatif, serta tidak mengutamakan kepentingan publik, telah menimbulkan rasa tidak percaya dan bahkan anti pemerintahan terhadap rezim pemerintahan yang ada. Masyarakat tidak puas dengan kinerja pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai pemangku urusan publik. Beragam kekecewaan terhadap penyelenggaraan pemerintahan tersebut pada akhirnya melahirkan tuntutan untuk mengembalikan fungsi-fungsi pemerintahan yang ideal.

Secara konseptualitas pengertian kata baik dalam istilah pemerintahan yang baik memiliki dua pemahaman, yaitu: Pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan/rakyat dan nilai-nilai meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (Nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan, dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut.

Pelayanan publik dipilih sebagai penggerak utama karena upaya mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik dapat dilakukan lebih nyata dan mudah. Nilai-nilai seperti efektif dan efisiensi, partisipasi, akuntabilitas, dan transparansi dapat diterjemahkan secara lebih mudah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang lambat dan ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal birokrasi, sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan.

Dalam pemberian pelayanan publik, disamping permasalahan di atas, juga tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang sering melecehkan martabatnya sebagai

warga Negara. Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya. Hal ini terjadi karena budaya berkembang dalam birokrasi bukan budaya pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan, demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintahan yang wajib diberikan sebaik-baiknya, oleh pelayanan publik.

Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melaksanakan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, Sedarmayanti (2012: 28) menyatakan: “Prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri dari partisipasi, penegakan hukum, transparansi, daya tanggap, orientasi konsensus, keadilan, efektif dan efisien, akuntabilitas, visi strategis.”

Diharapkan dengan dilaksanakan pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik.

Pelayanan publik kini menjadi isu yang kian strategis karena pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan ditempat dan tidak ada kemajuan, pengaruhnya sangat luas mulai dari kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya dan lain-lain. Melihat dari situasi pelayanan publik yang saat ini perlu di terapkan tentang pemerintahan yang baik guna mencapai tujuan organisasi yang baik. Dalam mencapai tujuan tersebut perlu didukung oleh sumber daya manusia yaitu pegawai yang memiliki sifat dan sikap prinsip pemerintahan yang baik. Untuk itu, aparaturnya Negara diharapkan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien.

Diharapkan dengan penerapan pemerintahan yang baik dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Seiring hal tersebut seorang pegawai juga senantiasa memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, serta menghargai dan menghormati masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut merupakan salah satu fungsi pemerintah yang penting untuk meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 2018, tentang Kecamatan pada pasal 11 ayat (2) huruf F yang menjelaskan bahwa: “Kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten/Kota”. Dan pasal 11 ayat (1) menjelaskan bahwa: “Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah”.

Oleh karena itu, kecamatan menjadi ujung tombak lembaga pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, mengingat banyaknya tugas dari dinas kabupaten/kota yang secara riil justru bisa dilakukan/dilaksanakan karena adanya fungsi kewilayahan yang dimiliki kecamatan. Kedekatan perangkat kecamatan terhadap permasalahan yang berkembang di wilayahnya membuat kecamatan menjadi tempat pengaduan bagi masyarakat atas apa yang mereka hadapi.

Kurangnya transparansi dalam hal biaya administrasi, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, terbatasnya sarana dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian, hukum, waktu, dan biaya. Pejabat birokrasi seringkali tidak menginformasikan bentuk pertanggungjawaban atas kinerja mereka pada masyarakat. Sehingga masyarakat tidak mengetahui program kerja dari instansi tersebut.

Masalah utama pelayanan publik pada kantor Kecamatan Jeunieb untuk sekarang masih menjadi persoalan yang perlu perhatian secara komprehensif hal ini menimbulkan prinsip responsif pada pelayanan publik di kantor kecamatan Jeunieb belum begitu baik dimana masih ditemukan masalah masyarakat sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani prinsip efektif dan efisien pada penyelenggaraan pelayanan publik di kantor kecamatan Jeunieb masih

belum begitu baik. Prinsip keadilan pada penyelenggaraan pelayanan publik di kantor kecamatan Jeunieb belum baik dimana masih ada pelayanan yang belum stabil seperti pemberian bantuan pada rakyat kecil. Prinsip akuntabilitas dimana pemerintah belum memberikan alasan atas setiap tindakannya. Prinsip transparan pada penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor kecamatan belum baik dimana masih masalah yaitu kurangnya keterbukaan dalam pengambilan keputusan dan keterbukaan informasi yang akurat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah: Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan pemerintahan yang baik terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Jeunieb, Kabupaten Bireuen. Serta untuk mengetahui kendala yang akan dihadapi dalam pelaksanaan pemerintahan yang baik pada Kantor Camat Jeunieb, Kabupaten Bireuen.

KAJIAN TEORI

Teori Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan suatu tindakan atau penerapan dari sebuah rencana yang sudah secara terperinci dan mendetail, pelaksanaan atau implementasi biasanya dilakukan setelah pelaksanaan dianggap siap. Menurut Abdillah dalam Suryanto (2014: 151) "Pelaksanaan adalah suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut sekolah program atau kebijaksanaan yang ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijakan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula".

Pengertian-pengertian di atas menjelaskan bahwa kata pelaksanaan bermuara pada aktivitas, adanya kegiatan, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme berarti bahwa pelaksanaan bukan sekedar aktivitas, melainkan suatu kegiatan yang dilakukan secara sungguh-sungguh dibawah aturan tertentu untuk mencapai suatu tujuan.

Pelaksanaan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana atau kebijakan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan segala kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya, dan bagaimana cara pelaksanaannya.

Teori Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu yang mengatur tentang hubungan dan tenaga kerja yang dimiliki oleh individu secara efektif dan efisien sehingga dapat digunakan untuk mencapai tujuan yang dimiliki oleh instansi atau perusahaan, manajemen sumber daya didasari suatu konsep bahwa setiap tenaga kerja adalah manusia dan bukan mesin.

Menurut Marwansyah (2010: 3) "Suatu pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, serta hubungan industrial".

Manajemen sumber daya manusia memiliki tujuan untuk memperbaiki kinerja produktif orang atau tenaga kerja terhadap instansi atau organisasi dengan cara bertanggung jawab, etis, dan sosial. Notoatmodjo (2015: 118) menyatakan: "Bahwa tujuan utama manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah untuk meningkatkan kontribusi sumber daya manusia terhadap instansi atau perusahaan dalam rangka mencapai produktivitas organisasi yang bersangkutan."

Teori Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib di optimalkan baik oleh individu maupun oleh organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tecermin kualitas individu atau

organisasi yang memberikan pelayanan publik yang baik. Menurut Hardiyansyah (2018: 20) mendefinisikan bahwa: “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi layanan. Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Moenir (2010: 57) dalam kontek pelayanan publik menyatakan: “Pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Mendefinisikan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Salah satu dari teori tentang kualitas pelayanan yang banyak dikenal adalah kualitas pelayanan yang dikemukakan Pasolong (2014: 42) menyatakan: “Keputusan seorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan”.

Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan penyedia layanan tergantung pada persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, teori Pasolong (2014: 49), kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu: Bukti Fisik, Kredibel, Tanggapan, Jaminan, Empati

Teori Pemerintahan yang Baik

Pemerintahan yang baik merupakan suatu kesepakatan menyangkut pengaturan Negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani dan sektor swasta dimana kesepakatan tersebut mencakup pembentukan mekanisme, proses, dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka.

Pemerintahan yang baik adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan kerangka politik bagi tumbuhnya aktivitas usaha.

Pemerintahan yang baik pada dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sebagai suatu konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga Negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintah dalam suatu Negara.

Menurut Sedarmayanti (2012: 76) pemerintahan yang baik adalah: “Suatu bentuk manajemen pembangunan yang juga disebut administrasi pembangunan”. Dengan demikian ia berpendapat bahwa pemerintah berada pada posisi sentral dalam suatu masyarakat berkembang.

Pemerintahan yang baik berhubungan dengan pelayanan prima, yaitu hubungan proses dan output. Jika proses kegiatan pemerintahan didasarkan atas prinsip-prinsip pemerintahan yang baik maka hasilnya adalah pelayanan prima, dan dampaknya adalah kesejahteraan

masyarakat. Dengan demikian, pemerintahan yang baik dan pelayanan prima merupakan sarana untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. pemerintahan yang baik merupakan sesuatu yang baru bagi masyarakat Indonesia, dimana aplikasi daripada konsep ini seringkali tergantung pada kerjasama pemerintah dan masyarakat untuk mencapai dua tujuan yaitu pemerintah yang bersih dan demokratis.

Dijelaskan pula bahwa terjadinya krisis disebabkan banyaknya penyimpangan dan penyalahgunaan kekuasaan yang telah merusak sendi- sendi penyelenggaraan negara dan berbagai sendi kehidupan nasional. Sejak reformasi dimulai maka konsep pemerintahan yang baik masuk dalam khasanah pemulihan ekonomi Indonesia. Untuk mengetahui gagasan dan praktik pemerintahan yang baik, maka inti pemerintahan yang baik adalah seni pemerintah yang berpijak pada penegakan hukum dengan elemen transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan daya tanggap. Elemen- elemen tersebut menyadarkan kita bahwa pemerintahan yang baik adalah seperangkat tindakan yang memberikan pagar yang lebih jelas dari proses pemerintahan dengan fungsi dan wewenangnya.

METODE

Permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang bertujuan untuk mencari, menganalisis dan mengelola dari peristiwa langsung di lapangan dengan memahami interaksi sosial dengan wawancara dan observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Hasil Penelitian: Pelaksanaan Pemerintahan Yang Baik Terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Camat Jeunieb Kabupaten Bireuen

Efektif dan efisien: Efisiensi waktu. Efisiensi waktu adalah perbandingan terbaik antara *input* dan *output* pelayanan, efisiensi waktu dapat dilihat dari sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Jeunieb belum berjalan dengan efisien, karena masih adanya pelayanan yang lambat.

Hasil penelitian dapat menunjukkan pelayanan yang ada di kantor camat masih belum maksimal, masih belum tepat waktu, contohnya kemarin saya mau mengurus surat, dimana warga datang jam 8 tapi sampai jam 9 belum juga diproses data, dengan alasan bagian staf nya belum datang. Selanjutnya pelayanan yang diberikan belum bagus, masih adanya jam karet dimana proses nya pun lama harus nunggu berhari-hari, dalam pengurusan surat rekom untuk sebuah acara dari camat yang seharusnya siap satu hari malah disuruh balik besok dengan alasan camat tidak ada di tempat untuk tanda tangan.

Selain itu pelayanan yang diberikan masih belum maksimal dari segi waktu masih belum efektif masih ngaret, ada beberapa staf yang tidak hadir, banyak kursi para pekerja yang kosong, jika tidak ada aparatur terkait prosesnya lama bahkan bisa menunggu berhari-hari artinya mereka belum maksimal dalam memberikan pelayanan. Kemudian pelayanan di kantor camat belum efektif, apalagi dari segi waktu, ini terjadi karena masih adanya staf yang lalai dalam bekerja sehingga berkas yang masuk lama siapnya, tapi ini semua sudah dievaluasi dan dijadikan bahan pertimbangan agar staf dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal.

Selain itu masih ada staf yang datang terlambat, kemudian proses pelayanan yang lama sehingga masyarakat harus bolak-balik kantor camat dalam mengurus surat. Selain itu warga juga kecewa dengan pelayanan yang diberikan misalnya, bagi warga yang tidak memiliki kenalan atau kerabat di kantor camat pelayanannya bisa lama, sedangkan mereka yang memiliki kenalan di kantor camat mendapatkan pelayanan yang lebih cepat.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa, efisiensi waktu yang diberikan oleh karyawan Kantor Camat Jeunieb belum berjalan dengan maksimal, hal ini

terjadi karena para karyawan masih lalai dalam bekerja serta banyaknya waktu yang terbuang, para staf juga sering menunda berkas yang masuk, sehingga para warga harus datang kembali esok hari untuk menyelesaikannya.

Pelayanan yang efektif. Suatu pelayanan dapat dikatakan efektif apabila aparat berhasil melaksanakan tugasnya, dengan kata lain keberhasilan tugas individu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Pelayanan yang diberikan oleh aparat tergolong efektif, hal ini dapat dibuktikan dari hasil pelayanan yang diberikan sudah baik karyawan nya pun ramah, sopan, contohnya berkas yang diminta suruh buat sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Kemudian untuk hasil kinerjanya tidak mengecewakan, pihak kantor camat membuat hasil yang maksimal, pengurusan surat rekom dari camat untuk acara, mereka membuatnya dengan benar bahkan mereka memberi tau mana yang salah dalam surat itu, sehingga masyarakat tidak berulang-ulang untuk kembali ke kantor camat. Efektivitas pelayanan juga di sampaikan oleh ibu Hasdiana selaku kepala sub bagian bagian umum dan kepegawaian, ketua bagian selalu menegaskan kepada karyawan agar memberikan hasil pelayanan yang baik dan maksimal, meskipun waktu yang dibutuhkan lama dan berhari-hari yang penting hasilnya itu jangan mengecewakan masyarakat. Para karyawan selalu diingatkan supaya melayani dengan baik, ramah sopan, jangan ada karyawan yang memandang bulu dalam bekerja.

Selain itu meskipun banyak kendala yang dihadapi di lapangan, para aparat harus tetap memberikan pelayanan yang maksimal agar para warga tidak kecewa dan masih memberikan kepercayaan kepada aparat Kantor Camat Jeunieb.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan yang diberikan sudah efektif, dimana para karyawan kantor camat tetap memberikan pelayanan yang maksimal meskipun ada kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan. Kepala sub bagian umum dan kepegawaian juga mengatakan bahwa, dirinya selalu menegaskan kepada anggotanya untuk memberikan pelayanan yang maksimal, serta melayani dengan baik, ramah dan sopan.

Berdasarkan hasil temuan penelitian pada dimensi efektif dan efisien menunjukkan hasil bahwa pihak Kantor Camat Jeunieb dalam pelayanan belum memberikan waktu yang efisien, hal ini terjadi karena para karyawan masih lalai dalam bekerja serta banyaknya waktu yang terbuang, para staf juga sering menunda berkas yang masuk, sehingga para warga harus datang kembali esok hari untuk menyelesaikannya. Sedangkan dari segi efektivitas, pelayanan yang diberikan sudah efektif dimana para karyawan kantor camat tetap memberikan pelayanan yang maksimal meskipun ada kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan.

Partisipasi: Menyediakan sarana dan prasarana. Untuk mencapai pemerintahan yang baik maka diperlukan sarana dan prasarana dalam proses pelayanan. Sebuah pelayanan akan berjalan dengan baik jika memiliki sarana dan prasarana yang memadai, dengan adanya fasilitas yang cukup maka proses dalam pelayanan akan mudah dan cepat. Hasil penelitian dapat menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Kantor Camat Jeunieb masih belum lengkap, kadang printernya rusak kata petugas, mesin untuk pembuatan KTP tidak ada, kartu untuk pembuatan KTP sering habis, sehingga harus menunggu berbulan-bulan.

Selain itu warga sekitar juga kecewa dengan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Camat Jeunieb, masih banyak fasilitas yang belum lengkap bahkan ada yang rusak contohnya toiletnya kotor, bahkan ada beberapa kran air yang patah, tidak terawat, ruang tunggu kadang-kadang panas, kipas angin harus ditambah biar yang menunggu betah dan gak kepanasan. Masih banyak fasilitas kantor camat yang belum memadai, sehingga membuat proses kerja menjadi lama harus menunggu berhari-hari namun pihak kantor camat sudah memberikan penjelasan kepada masyarakat agar mohon di mengerti atas

kekurangan sarana dan prasarana, pihak kantor camat pun terus berusaha agar fasilitas yang ada di kantor camat ini dapat maksimal, pihak kantor camat sedang dalam pengajuan untuk pembelian barang-barang yang sudah rusak dan harus di ganti.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kantor Camat Jeunieb masih belum maksimal, banyak warga yang mengeluh bahkan merasa kecewa dengan fasilitas yang ada misalnya, mesin yang sering rusak, ruang tunggu yang panas dan toilet yang kotor. Ibu Yuslianda selaku kepala sub bagian ketertiban umum juga mengatakan bahwa benar adanya kendala tersebut, dan ini akan menjadi bahan evaluasi untuk kinerja aparatur kedepannya.

Partisipasi masyarakat. Partisipasi adalah sebagai salah satu prinsip-prinsip Pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, yaitu semua warga Negara mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan yang sah yang mewakili kepentingan mereka. penerapan partisipasi di Kantor Camat Jeunieb berjalan dengan baik hal ini bisa dilihat dari tingkat partisipasi masyarakat yang dimana camat mengadakan rapat koordinasi dan konsultasi tentang program-program yang sedang berlangsung, setiap ada acara dalam suatu program, masyarakat diundang untuk mengikutinya, melalui rapat seluruh perwakilan masing-masing *gampong*, seperti dengan mengadakan musyawarah MUSRENBANG dengan perangkat Desa, dan warga pun ikut terlibat dalam rapat ataupun ada masalah konsultasi bersama agar masyarakat pun ikut tau, dan pihak kantor camat juga memberi masukan terhadap program yang akan dijalankan dan setiap pembangunan disepakati secara bersama-sama.

Selain itu warga sekitar juga selalu ikut serta dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak kantor camat meskipun itu gotong royong bersama, karena dengan ikut serta berarti masyarakat peduli terhadap sesama dan lingkungan. Menurut peneliti partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam setiap kegiatan yang diadakan oleh kantor camat itu perlu. Selain itu bapak Azwar selaku kepala sub bagian pemberdayaan dan masyarakat *gampong* juga memberikan tanggapan, bahwa masyarakat selalu ikut serta dalam setiap kegiatan yang dilakukan di kantor camat.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa prinsip partisipasi terhadap masyarakat sudah berjalan dengan baik, tidak ada masalah hingga saat ini. Tingkat partisipasi dari masyarakat di Kecamatan Jeunieb sudah ikut serta dalam kegiatan ataupun program-program yang diadakan oleh pihak kantor camat. Masyarakat kecamatan Jeunieb selalu ikut serta dalam setiap kegiatan maupun rapat yang diadakan. Artinya, tingkat partisipasi masyarakat di Kecamatan Jeunieb sudah berjalan dengan baik.

Memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami Pemberian informasi secara jelas dan mudah dipahami merupakan salah satu cara untuk terlaksananya pemerintahan yang baik, berdasarkan hasil penelitian pada masyarakat Kecamatan Jeunieb menunjukkan bahwa dalam memberikan informasi, para staf kantor camat sudah memberikan pelayanan yang baik seperti jenis pelayanan, proses atau prosedur pelayanan, dan biaya pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Jeunieb Alhamdulillah sudah baik seperti yang diharapkan dari segi persyaratannya staf kantor camat sudah menjelaskan dan biaya yang harus dibayar menurut berkas-berkas, jika ada yang tidak melengkapi berkas dan bisa ditoleransi, maka pihak kantor camat akan melanjutkan proses pelayanan.

Selanjutnya menurut hasil penelitian di kalangan warga setempat, Pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Jeunieb sudah menjelaskan apa yang harus dibawa untuk syarat-syaratnya tetapi waktu penyelesaiannya kadang terlalu lama untuk ditunggu dan apabila tidak ada Camat untuk tanda tangan maka warga harus pulang dulu dan kembali lagi besok, seharusnya pihak kantor camat lebih jelas terhadap penyelesaiannya. Selain itu bapak

Bahagia selaku Sekretaris Kecamatan juga memberikan pendapat terkait permasalahan informasi yang akan diterima masyarakat, pihak kantor camat mengatakan bahwa semua prosedur dan proses pengaduan sudah tertulis dengan jelas di dalam ruang tunggu.

Berdasarkan hasil penelitian di atas disimpulkan bahwa setiap masyarakat memiliki keinginan atas kejelasan kapan permasalahannya dapat diselesaikan. Seharusnya pihak pegawai yang ada di Kantor Jeunieb memberikan jangka waktu yang jelas dan kepastian terkait kapan proses penyelesaiannya yang diberikan pegawai terhadap masyarakat, seperti standar pelayanan publik yang sudah ada, sehingga masyarakat tidak terus menunggu kapan penyelesaian berkas tersebut dapat diselesaikan. Maka pernyataan tersebut terlihat bahwa dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Jeunieb sudah baik, tetapi ada sebagian masyarakat yang belum merasakannya dan dari segi waktu penyelesaiannya harus lebih ditingkatkan lagi agar masyarakat lebih mengerti.

Berdasarkan hasil temuan penelitian pada dimensi partisipasi, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kantor Camat Jeunieb masih belum maksimal, banyak warga yang mengeluh bahkan merasa kecewa dengan fasilitas yang ada. Selain itu prinsip partisipasi terhadap masyarakat sudah berjalan dengan baik, tidak ada masalah hingga saat ini. Tingkat partisipasi dari masyarakat di Kecamatan Jeunieb sudah ikut serta dalam kegiatan ataupun program-program yang diadakan oleh pihak kantor camat.

2) Hasil Penelitian: Kendala-kendala Yang Dihadapi Dalam Proses Pelaksanaan Pemerintahan Yang Baik Terhadap Pelayanan Publik

Internal: Krisis hukum. Krisis hukum merupakan prinsip penegakan hukum yang bersifat adil dan berlaku pada semua masyarakat tanpa pandang bulu, termasuk penegakan hukum yang menyangkut hak asasi manusia. Aturan hukum harus dibangun agar lembaga Negara dan penyelenggaraan Negara dalam melaksanakan tugasnya selalu didasarkan pada keyakinan untuk berpegang teguh pada ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Penegakan hukum di Kantor Camat Jeunieb belum berjalan dengan baik, masih banyak karyawan yang melanggar aturan dalam bekerja, seperti terlambat dan lalai dalam bekerja masih banyak karyawan yang kurang disiplin, seperti datang terlambat dan istirahat di bukan jam nya. Tapi ini semua sudah dijadikan bahan evaluasi dan juga memberikan sanksi kepada mereka yang melanggar, tapi walaupun demikian aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat baik internal maupun eksternal selalu bersifat adil dan tidak membedakan. Selain itu, Ibu Hasdiana selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian juga memberikan pendapat tentang penegakan hukum di Kantor Camat Jeunieb belum berjalan dengan maksimal, dan sedang berusaha untuk itu. Tapi kalau untuk masyarakat, penerima layanan telah mendapatkan haknya sesuai dengan kebutuhan masing-masing sesuai dengan SOP. Standar pelayanan meliputi: jenis pelayanan; persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa penegakan hukum di kantor camat belum berjalan dengan maksimal, masih banyak karyawan yang melanggar aturan seperti datang terlambat dan istirahat bukan pada waktunya. Namun meski demikian, pihak pimpinan kantor camat sudah berusaha dengan maksimal dalam mengupayakan agar semua karyawan dapat bekerja sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Akan tetapi dalam pemberian layanan, pihak kantor camat mengakui sudah memberikan pelayanan dengan maksimal sesuai dengan SOP yang berlaku, meskipun demikian, pendapat warga aparatur Kantor Camat Jeunieb masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan.

Keterbatasan waktu. Keterbatasan waktu merupakan Kepastian Waktu dalam penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik yang diselesaikan. Prosedur pelayanan

harus diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan sehingga hasil Kinerja dapat sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu.

Waktu pelayanan yang ada di Kantor Camat Jeunieb sangat terbatas, sehingga para karyawan harus melayani dengan maksimal agar tidak terjadi penundaan layanan yang masuk. Ketepatan waktu sangat singkat dan cepat, artinya disesuaikan dengan kelengkapan berkas dalam kepengurusan tersebut. Masih dapat dilaksanakan secara tepat sasaran, artinya tidak ada ketimpangan, apabila pimpinan kantor camat yang menandatangani dokumen tidak ada ditempat, biasanya petugas pelayanan memberikan informasi untuk datang mengambil dokumennya apabila sudah ditandatangani oleh pimpinan yaitu Camat atau Kepala Sub. Selain setiap masyarakat yang datang mengadu, harus membawa berkas yang lengkap sesuai dengan yang telah ditetapkan agar proses pelayanan tidak memakan waktu lama.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa, waktu yang dimiliki oleh tim penerima pengaduan masyarakat sangat terbatas, artinya apabila berkas yang diterima lengkap maka prosesnya akan cepat dan jika tidak lengkap, para masyarakat diarahkan untuk melengkapi berkas dan kembali esok hari. Selain itu kepada masyarakat yang ingin mengurus berkas ke kantor camat agar datang lebih cepat supaya pengaduannya dapat diselesaikan dengan maksimal.

Hasil penelitian pada dimensi internal menunjukkan bahwa penegakan hukum di kantor camat belum berjalan dengan maksimal, masih banyak karyawan yang melanggar aturan seperti datang terlambat dan istirahat bukan pada waktunya. Kendala lainnya berupa waktu yang dimiliki oleh tim penerima pengaduan masyarakat sangat terbatas, artinya apabila berkas yang diterima lengkap maka prosesnya akan cepat dan jika tidak lengkap, para masyarakat diarahkan untuk melengkapi berkas dan kembali esok hari sehingga membuat proses pelayanan menjadi tertunda.

Eksternal: Kurang adanya partisipasi masyarakat. Untuk Meningkatkan kinerja pemerintahan, suatu pemerintahan yang dikelola dengan baik dan dalam kondisi pemerintahan yang sehat akan menarik simpati masyarakat untuk ikut serta mau ikut berperan aktif dan berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan, partisipasi dari masyarakat perlu adanya karena masyarakat memiliki hak suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan hasil penelitian, partisipasi masyarakat Kecamatan Jeunieb sudah berjalan dengan baik dan kompak. Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan dalam menjalankan pemerintahan yang baik, karena dengan adanya pemerintahan yang baik akan berdampak pada pemberian layanan yang baik dan maksimal. Masyarakat tidak paham dengan proses pelayanan publik Kemudahan dalam memberikan informasi merupakan salah satu aspek dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik. Penerapan pemahaman yang mudah sudah dilakukan oleh pihak aparatur Kantor Camat Jeunieb, namun pada praktiknya masih banyak masyarakat yang belum paham dan sering keliru dalam proses pengaduan layanan. Masyarakat di Kecamatan Jeunieb masih kurang paham dengan prosedur pelayanan, padahal sudah ada spanduk, apa-apa saja yang harus disiapkan saat mengajukan berkas, kadang ada yang tidak membawa berkas apapun, bolak-balik kantor camat hanya untuk melengkapi berkas. Kadang terjadi gangguan jaringan, listrik padam, masyarakat belum paham dengan kendala ini. Sebenarnya proses pelayanan sudah jelas, tapi masih ada masyarakat yang kurang paham prosesnya, entah mereka tidak baca atau lupa.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa masyarakat Kecamatan Jeunieb masih belum paham dengan proses dan prosedur pelayanan, masyarakat juga melakukan kesalahan yang sama dalam pengajuan berkas yaitu berupa berkas yang kurang lengkap bahkan ada yang tidak membawa berkas apapun saat melakukan pengaduan. Selain itu, masih ditemukan kekurangan yaitu masyarakat kurang paham persyaratan, petugas

pelayanan tidak masuk kerja, pemadaman listrik, serta jaringan tidak stabil.

Hasil temuan pada dimensi eksternal menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat Kecamatan Jeunieb sudah berjalan dengan baik dan kompak dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dalam proses pelayanan publik, namun masyarakat Kecamatan Jeunieb masih belum paham dengan proses dan prosedur pelayanan, masyarakat juga melakukan kesalahan yang sama dalam pengajuan berkas yaitu berupa berkas yang kurang lengkap bahkan ada yang tidak membawa berkas apapun saat melakukan pengaduan.

Pembahasan:

1) Pelaksanaan Pemerintahan Yang Baik Terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Camat Jeunieb Kabupaten Bireuen

Dalam pelaksanaan pemerintah yang baik, pada dasarnya perlu dalam keterlibatan seluruh komponen yang melakukan kegiatan, baik birokrasi maupun dilingkungan masyarakat. Pelaksanaan pemerintah yang baik adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan publik. Oleh karena itu pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik yang berbentuk barang publik maupun jasa publik, dan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Efektif dan efisien. Efektif merupakan ukuran kinerja organisasi dalam mencapai proses kerja yang lebih baik selama menyelesaikan tugas, sedangkan efisien adalah kondisi atau keadaan dimana penyelesaian suatu pekerjaan dilaksanakan dengan benar dan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Efektivitas organisasi adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial, dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan, dan dengan menghindari ketegangan yang tidak perlu antara anggotanya, kriteria atau ukuran suatu efektivitas dapat dari produktivitas organisasi atau output, fleksibilitas organisasi, dan bentuk keberhasilannya dalam menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi.

Berdasarkan hasil temuan penelitian pada dimensi efektif dan efisien menunjukkan hasil bahwa pihak Kantor Camat Jeunieb dalam pelayanan belum memberikan waktu yang efisien, hal ini terjadi karena para karyawan masih lalai dalam bekerja serta banyaknya waktu yang terbuang, para staf juga sering menunda berkas yang masuk, sehingga para warga harus datang kembali esok hari untuk menyelesaikannya. Sedangkan dari segi efektivitas, pelayanan yang diberikan sudah efektif dimana para karyawan kantor camat tetap memberikan pelayanan yang maksimal meskipun ada kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan. Artinya pelaksanaan pemerintahan di Kantor Camat Jeunieb masih belum efektif dan efisien hal ini terjadi karena, efisien waktu yang diberikan belum baik, pelayanan yang belum efektif dan proses pelayanan yang tergolong rumit.

Partisipasi. Prinsip partisipasi yaitu, setiap warga memiliki hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan. Prinsip partisipan ini perlu ditetapkan di kalangan masyarakat karena akan membantu pemerintah menjadikan pemerintahan yang efisien dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Partisipasi anggota masyarakat merupakan

keterlibatan anggota masyarakat dalam pembangunan, meliputi kegiatan dalam perencanaan dan pelaksanaan program yang dikerjakan di dalam masyarakat, dimana masyarakat ikut serta dalam kegiatan pembangunan dan menikmati hasil pembangunan.

Berdasarkan hasil temuan penelitian pada dimensi partisipasi, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kantor Camat Jeunieb masih belum maksimal, banyak warga yang mengeluh bahkan merasa kecewa dengan fasilitas yang ada. Selain itu prinsip partisipasi terhadap masyarakat sudah berjalan dengan baik, tidak ada masalah hingga saat ini. Tingkat partisipasi dari masyarakat di Kecamatan Jeunieb sudah ikut serta dalam kegiatan ataupun program-program yang diadakan oleh pihak kantor camat dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan *good governance* yaitu masyarakat mengambil bagian dan ikut serta dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Selain partisipasi masyarakat, pemberian informasi secara jelas dan mudah dipahami merupakan salah satu cara untuk terlaksananya pemerintahan yang baik, berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Kecamatan Jeunieb mengatakan bahwa dalam memberikan informasi, para staf kantor camat sudah memberikan pelayanan yang baik seperti jenis pelayanan, proses atau prosedur pelayanan, dan biaya pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat.

2) Kendala-Kendala Yang Dihadapi Dalam Proses Pelaksanaan Pemerintahan Yang Baik Terhadap Pelayanan Publik

Dari beberapa kemajuan dan hasil yang positif dari kegiatan yang ada di Kantor Camat Jeunieb, terdapat beberapa kekurangan dan hasil yang tidak memenuhi target atau masih jauh dari yang diharapkan. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor penghambat. Hambatan-hambatan tersebut sangat mempengaruhi akhir (*output*) dari seluruh kegiatan yang ada di Kecamatan Jeunieb. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pemerintahan yang baik di Kantor Camat Jeunieb secara umum meliputi: Keterbatasan fasilitas kerja serta kurangnya kedisiplinan staf-staf yang ada di Kantor Camat Jeunieb.

Internal. Permasalahan internal merupakan kendala yang muncul dari pihak karyawan kantor camat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika suatu kendala atau masalah muncul dalam proses pelayanan maka hal tersebut menjadikan proses pelayanan kurang maksimal dan dianggap tidak baik. Namun meski demikian, pihak pimpinan kantor camat sudah berusaha dengan maksimal dalam mengupayakan agar semua karyawan dapat bekerja sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Akan tetapi dalam pemberian layanan, pihak kantor camat mengakui sudah memberikan pelayanan dengan maksimal sesuai dengan SOP yang berlaku, meskipun demikian, menurut warga aparatur Kantor Camat Jeunieb masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan.

Selain itu, waktu pelayanan yang dimiliki oleh tim penerima pengaduan masyarakat sangat terbatas, artinya apabila berkas yang diterima lengkap maka prosesnya akan cepat dan jika tidak lengkap, para masyarakat diarahkan untuk melengkapi berkas dan kembali besok hari. Selain itu kepada masyarakat yang ingin mengurus berkas ke kantor camat agar datang lebih cepat supaya pengaduannya dapat diselesaikan dengan maksimal.

Hasil penelitian pada dimensi internal menunjukkan bahwa penegakan hukum di kantor camat belum berjalan dengan maksimal, masih banyak karyawan yang melanggar aturan seperti datang terlambat dan istirahat bukan pada waktunya. Kendala lainnya berupa waktu yang dimiliki oleh tim penerima pengaduan masyarakat sangat terbatas, artinya apabila berkas yang diterima lengkap maka prosesnya akan cepat dan jika tidak lengkap, para masyarakat diarahkan untuk melengkapi berkas dan kembali esok hari sehingga membuat proses pelayanan menjadi tertunda.

Eksternal. Permasalahan eksternal merupakan kendala yang muncul dari masyarakat dalam melakukan pengaduan ke kantor camat. Jika suatu kendala atau masalah muncul dalam proses pengaduan maka hal tersebut menjadikan proses pelayanan kurang maksimal

dan dianggap tidak baik.

Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan dalam menjalankan pemerintahan yang baik, karena dengan adanya pemerintahan yang baik akan berdampak pada pemberian layanan yang baik dan maksimal.

Hasil temuan pada dimensi eksternal menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat Kecamatan Jeunieb sudah berjalan dengan baik dan kompak dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dalam proses pelayanan publik, namun masyarakat Kecamatan Jeunieb masih belum paham dengan proses dan prosedur pelayanan, masyarakat juga melakukan kesalahan yang sama dalam pengajuan berkas yaitu berupa berkas yang kurang lengkap bahkan ada yang tidak membawa berkas apapun saat melakukan pengaduan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa: Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Jeunieb belum efektif dan efisien. Para pekerja di kantor camat kurang disiplin dalam bekerja, masih ada yang datang terlambat dan proses pelayanan yang lama sehingga masyarakat harus bolak-balik kantor camat dalam mengurus surat. Adapun penghambat terlaksananya pemerintahan yang baik terhadap pelayanan publik adalah efisien waktu yang diberikan belum baik. Pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Jeunieb sudah baik, tetapi ada sebagian masyarakat yang belum merasakannya dan dari segi waktu penyelesaiannya harus lebih ditingkatkan lagi agar masyarakat lebih mengerti.

Sarana dan prasarana pada Kantor Camat Jeunieb belum memadai, masih terdapat beberapa alat kerja yang belum lengkap. Sehingga masyarakat belum bisa merasakan pelayanan yang maksimal dari kantor camat.

Penerapan Partisipasi di Kantor Camat Jeunieb berjalan dengan baik hal ini bisa dilihat dari tingkat partisipasi masyarakat di Kantor Camat Jeunieb sudah ikut serta dalam kegiatan ataupun program-program.

Masyarakat Kecamatan Jeunieb masih belum paham dengan prosedur pelayanan dan proses pengaduan, sehingga hal ini dapat menghambat pihak kantor camat dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dalam memberikan pelayanan.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut : Kepada pihak Kantor Camat jeunieb agar mengadakan pelatihan-pelatihan terhadap pegawai ataupun staf. Para karyawan juga diharapkan harus meningkatkan skil serta memanfaatkan sistem informasi yang lebih optimal lagi agar masyarakat lebih puas mendapatkan pelayanan yang ada di Kantor Camat Jeunieb.

Pihak Kantor Camat Jeunieb sebaiknya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus menyediakan sarana dan prasarana yang baik, sehingga masyarakat merasa nyaman saat datang ke kantor camat.

Kepada masyarakat Kecamatan Jeunieb agar dapat meningkatkan lagi partisipasi dalam membangun Kecamatan menuju ke arah yang lebih baik, kepada pihak kantor camat juga diharapkan dapat mempererat hubungan dengan masyarakat serta mau mendengar dan mengevaluasi semua keluhan dari masyarakat.

Kepada pihak kantor camat, agar dapat memaksimalkan sosialisasi pada masyarakat terkait proses dan prosedur pelayanan supaya masyarakat dapat mempersiapkan berkas yang lengkap dalam mengajukan pengaduan. Dengan adanya pemahaman yang baik dari masyarakat, maka akan memudahkan pihak aparatur kantor camat dalam memberikan pelayanan.

REFERENSI

Buku

- Abdillah, Pius. (2010). *Kamus Bahasa Indonesia*. Surabaya: Arloka.
- Dungga, Weny Almoravid. (2020). *Penerapan Prinsip Good Governance dalam Tata Kelola Pemerintahan*. Universitas Wisnuwardhana Malang.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ismayanti, (2021). *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Marwansyah (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta Moenir. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2015). *Pengembangan Sumber Daya Manusia, Edisi Ke Lima*. Jakarta: Rinneka Cipta.
- Pasolong, Harbani. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Safrijal. (2018). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance oleh Aparatur Pelayanan Publik di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan*. Universitas Syiah Kuala.
- Sedarmayanti. (2012). *APU, GOOD GOVERNANCE "Pemerintahan Yang Baik", Bagian Kedua, Edisi Revisi*. Bandung: Cv. Mandar Maju.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Trisno, Andhika. Lopian, Marlien. Pangemanan, Sofia. (2017). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Wanea Kota Manado*. Universitas Sam Ratulangi.

Peraturan Perundang-Undangan

- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 *Tentang Kecamatan*. Sekretariat, Negara. Jakarta.