

# TINJAUAN FUNGSI PELAYANAN MASYARAKAT DALAM *GOOD GOVERNANCE* DAN BEBAS KKN

Oleh :

**Putri Indah Caturi**

Dosen Prodi Administrasi Niaga/Bisnis Universitas Nurtanio Bandung

Alamat E-mail : [putriindahkirana.pis@gmail.com](mailto:putriindahkirana.pis@gmail.com)

## **ABSTRACT**

*Synchronization between governance aparatur as executor of society and policy as receiver of policy very required by for the shake of creation management of good governance and matching with the one which expected such as those which decanted in Law Number 28 Year 1999 about Management Of Free and Clean State of KKN (Collutio, corruption, Nepotism). For that role and also society of vital importance utilize to join in to realize management of governance as according to Regulation of Government of Number 68 Year 1999, so that governance aparatur as executor of policy can response duty, function, and its authority to all society circle. For the shake of creation realised of good governance and as according to expectation and desire of society. Execution of function service of society conducted by governmental aparatur in realizing management of free and good governance of KKN (Collutio, Corruption, Nepotism) of vital importance for the shake of creation of sinergisites between governance aparatur as executor of society and policy. Therefore, it is necessary to have cooperation between the two parties.*

*Keyword: service function, Good governance.*

## **ABSTRAK**

*Sinkronisasi antara aparatur pemerintahan selaku pelaksana kebijakan dan masyarakat selaku penerima kebijakan sangatlah dibutuhkan demi terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas KKN (Kolusi, Korupsi, Nepotisme). Untuk itu peran serta masyarakat sangatlah penting guna ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999, sehingga aparatur Pemerintahan selaku pelaksana kebijakan mampu mempertanggung jawabkan tugas, fungsi dan wewenang kepada seluruh kalangan masyarakat. Demi terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan sesuai dengan harapan serta keinginan masyarakat. Pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh apartur pemerintah dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas KKN (Kolusi, Korupsi, Nepotisme) sangatlah penting demi terciptanya sinergisitas antara aparatur pemerintahan selaku pelaksana kebijakan dan masyarakat sebagai penerima kebijakan. Dalam hal ini dibutuhkan kerjasama kedua belah pihak antara aparatur pemerintah dan masyarakat.*

*Kata kunci : Fungsi pelayanan, Good Governance.*

## A. PENDAHULUAN

Masyarakat merupakan suatu komunitas yang berbudaya, terorganisasi dan memiliki kaidah normatif sebagai sarana interaksi sesama anggota masyarakat lainnya. Sebagai pembentuk tatanan sosial kemasyarakatan harus memiliki kepekaan dalam mengenali dan memahami setiap persoalan sosial kemasyarakatan sebagai tanggung jawab moral bagi setiap anggota masyarakat, karena sebagai subjek yang melakukan tindakan maka perilaku-perilaku menyimpang yang terjadi dalam kehidupan masyarakat harus di sikapi oleh anggota masyarakat sendiri (*Self Organization*), tanpa harus ada perintah yang sifatnya memaksa dari Negara.

Segala tindakan masyarakat harus didorong oleh suatu kesadaran kritis agar keamanan dan ketertiban masyarakat diharapkan tetap stabil dan dinamis, disisi lain masyarakat pun memiliki kepekaan dalam memahami dan mendalami hak dan tanggung jawabnya selaku anggota masyarakat seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik dan Bebas KKN (Kolusi, Korupsi, Nepotisme) sangat diperlukan sekali. Peran aktif terwujud berupa pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah.

Di Dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 tertuang penyelenggara Negara mempunyai peranan yang sangat menentukan dalam penyelenggaraan Negara untuk mencapai cita-cita perjuangan bangsa, mewujudkan masyarakat adil dan makmur serta kebersamaan akan kedudukan didalam hukum dan pemerintahan. Untuk itu peran serta masyarakat sangat penting guna ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan peraturan yang

berlaku sehingga aparatur pemerintahan pelaksana kebijakan mampu mempertanggung jawabkan tugas, fungsi dan wewenangnya kepada seluruh kalangan masyarakat, karena dengan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan Negara merupakan hak dan tanggung jawab masyarakat untuk ikut mewujudkan penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas KKN (Kolusi, Korupsi, Nepotisme).

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas KKN (Kolusi, Korupsi, Nepotisme) Pasal 8 Ayat (1) menyebutkan bahwa :

“Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan Negara merupakan hak dan tanggung jawab masyarakat untuk ikut mewujudkan penyelenggaraan yang bersih”.

Peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilaksanakan dengan menaati norma hukum, moral dan sosial yang berlaku dalam masyarakat. Selain itu dalam Pasal 1 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara, menyebutkan bahwa :

“Peran serta masyarakat adalah peran serta aktif masyarakat untuk ikut mewujudkan penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilaksanakan dengan menaati norma hukum, dan sosial yang berlaku dalam masyarakat”

Untuk itu pengaduan masyarakat sebagai bentuk peran serta masyarakat sebagai Kontrol sosial dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas KKN (Kolusi, Korupsi,

Nepotisme) tidak akan berjalan sebagaimana mestinya, jika tidak didukung dengan konsep penanganan yang baik dan benar oleh aparatur pemerintahan. Faktor-faktor yang mempengaruhi penanganan pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan harus di sikapi dengan cermat oleh apartur pemerintahan untuk di tindak lanjuti dan dilakukan perbaikan kearah yang lebih baik, agar supaya pelaksanaan peran serta masyarakat sebagai kontrol sosial dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas KKN (Kolusi, Korupsi, Nepotisme) dapat direalisasikan sebagai mana mestinya dan sesuai dengan apa yang di cita-citakan.

Dalam usaha pemberdayaan partisipasi masyarakat khususnya di bidang pengawasan dan intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat, diharapkan agar setiap instansi dan unit pelayanan masyarakat mempunyai tromol pos yakni tempat pengaduan masyarakat dan petugas khusus yang terdiri dari aparatur pemerintahan serta perwakilan dari masyarakat, untuk menangani secara administratif atas setiap pengaduan masyarakat, baik yang di terima langsung dari masyarakat maupun yang di salurkan dari instansi lainnya.

Sebagaimana diuraikan dalam pendahuluan yang menjadi permasalahan; Bagaimanakah pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas KKN (Kolusi, Korupsi, Nepotisme) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 ? ; Usaha-Usaha apa yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala dalam fungsi pelayanan masyarakat dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas KKN (Kolusi, Korupsi, Nepotisme) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 ?

## **B. PEMBAHASAN**

Segala tindakan masyarakat harus didorong oleh suatu kesadaran kritis agar keamanan dan ketertiban masyarakat di harapkan tetap stabil dan dinamis. Disisi lain masyarakatpun memiliki kepekaan dalam memahami dan mendalami hak dan tanggung jawabnya selaku anggota masyarakat seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, serta Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara.

Untuk itu peran aktif masyarakat dalam upaya mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas KKN (Kolusi, Korupsi, Nepotisme) sangat diperlukan sekali. Peran aktif tersebut berupa pelaksanaan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan. Dalam hal ini pemerintah mempunyai andil besar dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan tentunya juga harus didukung peran serta masyarakat. Peraturan-peraturan yang nantinya akan menata dan mengatur masyarakat untuk menuju kearah yang lebih baik, apalagi aturan yang bentuknya tertulis, aturan itu disebut sebagai hukum.

Pengaduan masyarakat sebagai bentuk peran serta masyarakat sebagai kontrol dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik juga dalam pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat tidak akan berjalan sebagaimana mestinya jika tidak di dukung dengan konsep penanganan yang baik dan oleh aparatur pemerintahan. Oleh karena itu faktor-faktor yang mempengaruhi penanganan pengaduan masyarakat yang dapat menghambat atau mengurangi efektifitas pengawasan masyarakat terhadap

penyelenggaraan pemerintahan harus di sikapi dengan cermat oleh aparatur pemerintahan untuk di tindak lanjuti dan dilakukan perbaikan agar pelaksanaan peran serta masyarakat sebagai kontrol dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas KKN (Kolusi, Korupsi, Nepotisme) dapat direalisasikan sebagai mana mestinya sesuai dengan apa yang di cita-citakan.

Hukum itu sifatnya hidup yaitu timbul, tumbuh dan mati sesuai dengan perubahan-perubahan keyakinan masyarakat dan yang disebutkan hukum yaitu hukum yang berlaku sungguh-sungguh didalam masyarakat. Sesuai dengan prinsip keterbukaan dalam Negara demokrasi yang mengharuskan penyelenggaraan Negara membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif mengenai penyelenggaraan Negara, maka dalam peraturan pemerintah di atur mengenai hak dan tanggung jawab serta kewajiban masyarakat dan penyelenggaraan Negara. Sehingga pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat secara langsung akan terwujud sesuai dengan apa yang di harapkan oleh kita semua.

#### **a. Pelaksanaan Fungsi Pelayanan Masyarakat Yang Di Lakukan Oleh Aparatur Pemerintah.**

Pada umumnya pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat selain yang dilakukan oleh aparatur pemerintah juga dari masyarakat itu sendiri. Aparatur pemerintah dan masyarakat saling berhubungan, karena itu mempunyai keterkaitan yang sangat erat guna untuk menyelenggarakan pemerintah yang baik dan bebas KKN (Kolusi, Korupsi, Nepotisme). Dalam perspektif sosiologis masyarakat adalah suatu komunitas yang berbudaya, terorganisasi dan memiliki kaidah normatif sebagai sarana interaksi sesama anggota masyarakat lainnya. Sebagai

pembentuk tatanan sosial, tentu saja dalam hidup sosial kemasyarakatan harus memiliki kepekaan dalam mengenali dan memahami setiap persoalan sosial kemasyarakatan sebagai tanggung jawab moral bagi setiap anggota masyarakat, karena sebagai subjek yang melakukan tindakan maka perilaku-perilaku menyimpang yang terjadi dalam kehidupan masyarakat harus disikapi oleh anggota masyarakat sendiri (*Self Organization*) tanpa harus ada perintah yang sifatnya memaksa dari Negara. Segala tindakan masyarakat harus didorong oleh suatu kesadaran kritis agar keamanan dan ketertiban masyarakat diharapkan tetap stabil dan dinamis. Disisi lain masyarakat juga harus memiliki kepekaan dalam memahami hak dan tanggung jawabnya selaku anggota masyarakat seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggara Yang Bebas KKN (Kolusi, Korupsi, Nepotisme) dan Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara. Untuk itu peran aktif masyarakat sangat diperlukan berupa pengaduan masyarakat sebagai Kontrol atau pengawasan sosial dalam penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan.

Dalam hal ini Pemerintah mempunyai andil besar dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan tentunya juga harus didukung peran serta masyarakat salah satu proses yang paling penting adalah perencanaan pembangunan. Oleh karena itu didalam proses perencanaan peran serta masyarakat mutlak diperlukan sebab di dalam pembangunan masyarakat tidak hanya sebagai objek pembangunan saja tetapi juga subjek pembangunan. Didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Dalam Kalimat BAB II Pasal 4 Huruf d di tegaskan

bahwa perencanaan pembangunan bertujuan untuk mengoptimalkan partisipasi masyarakat. Dengan demikian Undang-Undang tersebut telah menjamin bahwa dalam setiap langkah perencanaan pembangunan baik di tingkat pusat maupun daerah partisipasi masyarakat wajib untuk di dengar dan di pertimbangkan oleh pemerintah. Jika dilihat lebih lanjut maka penyebab lemahnya aspirasi masyarakat tersebut dalam di golongan menjadi 2 kelompok yaitu :

1. Eksternal adalah kondisi diluar sistem birokrasi pemerintah yaitu masyarakat umum.
2. Internal adalah kondisi didalam sistem birokrasi pemerintah.

Good governance dapat diartikan sebagai tindakan atau tingkah laku yang didasarkan pada nilai-nilai yang bersifat mengarahkan, mengendalikan, atau mempengaruhi masalah publik untuk mewujudkan nilai-nilai itu di dalam tindakan dan kehidupan keseharian. Kriteria pemerintahan yang baik, adalah sebagai berikut:

1. Partisipasi, menunjuk pada ke ikutsertaan seluruh warga negara dalam pengambilan keputusan yang dilakukan secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan.
2. Penegakan hukum atau peraturan, penegakan hukum harus diterapkan secara adil dan tegas.
3. Transparansi, seluruh proses pemerintahan dapat diakses dengan publik.
4. Responsif, lembaga pemerintah harus selalu tanggap terhadap kepentingan publik.
5. Konsensus, Pemerintah harus dapat menjembatani perbedaan kepentingan demi tercapainya konsensus antar kelompok.
6. Keadilan, kesetaraan pelayanan bagi seluruh warga.

7. Efektifitas dan efisiensi, Merujuk pada proses pemerintahan yang dapat mencapai tujuan dan menggunakan dana seoptimal mungkin.
8. Akuntabel, seluruh proses pemerintah harus dapat dipertanggungjawabkan.
9. Visi Strategis, pemerintah mempunyai visi jauh kedepan yang dapat mengantisipasi perubahan.

b. Kendala-kendala dan Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Fungsi Pelayanan Masyarakat Dalam Mewujudkan Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik dan Bebas KKN Secara umum masalah yang paling banyak mendapat sorotan dari masyarakat, adalah :

1. Masalah penyalahgunaan wewenang,
2. Masalah kolusi, korupsi, nepotisme (KKN),
3. Masalah Pungutan liar,
4. Masalah kepegawaian,
5. Masalah pertanahan,
6. Masalah pelayanan hukum dan peradilan,
7. Masalah pelayanan umum dan masyarakat,
8. Masalah tindakan tidak terpuji,
9. Masalah-masalah lainnya.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, permasalahan yang menjadi sorotan utama dan dari masyarakat adalah masalah pelaksanaan pelayanan umum pada masyarakat yang diselenggarakan oleh aparat pemerintahan. Permasalahan itu tentang keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), yaitu yang seharusnya pembuatan KTP bisa diselesaikan dalam tempo 2 (dua) hari, akan tetapi sering terjadi keterlambatan dalam penyelesaiannya. Keterlambatan dalam penyelesaian pembuatan KTP

tersebut terjadi karena sistem komputerisasi yang sering bermasalah dan masih terbatasnya sarana dan prasarana dalam hal mendukung penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat tersebut, bukan hanya pembuatan KTP saja dalam pembuatan KK (Kartu Keluarga) juga. Tetapi permasalahan tersebut tidak ditanggapi dengan seksama oleh aparat pemerintah untuk ditindak lanjuti.

Pengaduan masyarakat sebagai bentuk peran serta masyarakat juga sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas KKN (Kolusi, Korupsi, Nepotisme) sangat dibutuhkan agar terjadi keseimbangan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara antara aparat pemerintahan selaku pelaksana kebijakan dan masyarakat sebagai penerima kebijakan. Untuk itu sangat diperlukan kerjasama antara kedua belah pihak dalam memainkan atau melaksanakan peranannya masing-masing yakni dalam hal melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya tersebut. Selanjutnya ada beberapa faktor yang mempengaruhi penanganan pengaduan dalam pelaksanaan masyarakat yang dapat menghambat atau mengurangi efektivitas pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan dalam pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat, yakni:

1. Luas dan kompleksnya cakupan kegiatan birokrasi pemerintah yang tersebar di seluruh pelosok tanah air, sehingga tidak mungkin ditangani secara sentralistik, contohnya dalam Pemilu (Pemilihan Umum) di daerah terpencil masyarakatnya tidak mendapatkan sosialisasi dari pemerintah (Pejabat Pemerintah yang berwenang atau birokrasi yang ditunjuk oleh pemerintah) mengenai cara memilih yang baik dan benar (Pemilihan Presiden dan Wakil Presiden).
2. Proses penanganan pengaduan masyarakat sangat lambat dan berbelit-belit, sehingga sering mendorong masyarakat cenderung menempuh jalan pintas dalam menyelesaikan sendiri masalah yang dianggap merugikan dan melanggar rasa keadilan masyarakat. hal ini perlu diantisipasi agar tidak terjadi gejolak sosial yang anarkis, contohnya dalam pembuatan KTP (kartu Tanda penduduk) atau KK (Kartu Keluarga) para petugas tidak optimal dalam melayanimasyarakat.
3. Adanya kecenderungan pimpinan instansi pemerintah melindungi aparat di jajaran instansinya agar kelihatan bersih, sehingga laporannya tidak lugas dan kurang objektif, seperti para aparat pemerintah yang melakukan KKN, tetapi dilindungi oleh aparat yang lain.
4. Kurangnya kesadaran dan pemahaman terhadap arti, makna, urgensi, serta manfaat pengawasan masyarakat dari sebagian besar aparat pemerintah, sehingga kurang peduli dan tidak peka terhadap aspirasi serta keluhan masyarakat.
5. Kurangnya konsistensi dan transparansi dalam penegakan hukum yang sering tidak tuntas, sehingga mengurangi kepercayaan masyarakat.
6. Kurangnya perlindungan hukum bagi pelapor dan atau kemungkinan terjadinya penyalahgunaan wewenang aparat pemeriksa terhadap pejabat terlapor dan pelapor.
7. Cara berfikir dan bertindak yang formalitas dan rutin, disertai arogansi kekuasaan, sehingga cenderung sering mempersonifikasikan dirinya sebagai penguasa dengan pertimbangan-pertimbangan subyektif dan berlindung pada wewenang administrasi yang tidak terukur.

Setiap laporan hasil penanganan pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat agar segera ditindak lanjuti sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku, yakni:

1. Tindakan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku,
2. Tindakan tuntutan pembendaharaan dan tuntutan ganti rugi,
3. Tindakan gugatanperdata,
4. Tindakan pengaduan perbuatanpidana,
5. Tindakan penyempurnaan manajemen instansi yangbersangkutan.

Untuk itu pengaduan masyarakat sebagai bentuk peran serta masyarakat sebagai kontrol dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas KKN (Kolusi, Korupsi, Nepotisme) juga dalam pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat tidak akan berjalan sebagaimana mestinya kalau tidak didukung dengan konsep penanganan yang baik dan oleh aparatur pemerintahan. Oleh karena itu faktor-faktor yang mempengaruhi penanganan pengaduan masyarakat yang dapat menghambat atau mengurangi efektifitas pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan harus disikapi dengan cermat oleh aparatur pemerintahan untuk ditindak lanjuti dan dilakukan perbaikan kearah yang lebih baik agar upaya pelaksanaan peran serta masyarakat sebagai kontrol dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas KKN (Kolusi, Korupsi, Nepotisme) dapat direalisasikan sebagaimana mestinya dan sesuai dengan apa yang dicita-citakan. Masyarakat juga harus memiliki kepekaan dalam memahami dan mendalami hak dan tanggung jawabnya selaku anggota masyarakat seperti yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bebas KKN (Kolusi, Korupsi,

Nepotisme) dan Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara. Untuk itu Peran aktif masyarakat dalam upaya mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas KKN (Kolusi, Korupsi, Nepotisme) sangat diperlukan sekali. Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan dalam kalimat Bab II Pasal 4 Huruf d ditegaskan bahwa perencanaan pembangunan bertujuan untuk mengoptimalkan partipasi masyarakat.

### C. PENUTUP

Sebagai penutup dari tulisan ini, maka disimpulkan bahwa Pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas KKN (Kolusi, Korupsi, Nepotisme) sangatlah penting demi terciptanya sinergisitas antara aparatur pemerintahan selaku pelaksana kebijakan dan masyarakat sebagai penerima kebijakan. Dalam hal ini dibutuhkan kerja sama kedua belah pihak, antara aparatur pemerintah dan masyarakat karena kalau hal itu tidak terlaksana sebagaimana mestinya maka sangatlah sulit hal tersebut diatas akan terwujud.

Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan demi terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Dari hasil observasi di lapangan, permasalahan yang banyak mendapatkan perhatian dari masyarakat adalah tentang pelayanan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah, seperti pelayanan pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), pembuatan KK (Kartu Keluarga), pembuatan surat-surat resmi dan lain-lain. Tentunya selain mengharapkan peran aktif dari masyarakat, aparatur

pemerintah juga dapat lebih meningkatkan intensitas dan kualitas pelaksanaan pelayanan masyarakat sehingga keseimbangan itu benar-benar terjadi antara pelaksana kebijakan dan penerima kebijakan, sehingga bukan mustahil penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas KKN (Kolusi, Korupsi, Nepotisme) dapat direalisasikan.

Pemerintahan sebagai organisasi yang mempelajari ketentuan-ketentuan susunan organisasi, termasuk di dalamnya fungsi, penugasan, kewenangan dan kewajiban masing-masing departemen pemerintahan, badan-badan, instansi serta dinas-dinas pemerintahan. Fungsi pemerintahan itu dapat ditentukan dengan menempatkannya dalam hubungan dengan fungsi perundang-undangan dan peradilan. Dalam pemberantasan tindak pidana korupsi ini, tidak kalah pentingnya adalah upaya pencegahan / preventif disamping tindakan penindakan / represif. Tindakan preventif dilakukan dengan cara antara lain, reformasi birokrasi, memperbaiki manajemen pengelolaan keuangan negara dan mengoptimalkan lembaga pengawasan disemua lembaga yang ada. Peran serta seluruh lapisan masyarakat yang dimulai dari kesadaran diri masing-masing untuk mematuhi hukum dan menjauhi perbuatan korupsi, merupakan bagian penting dari upaya pemberantasan korupsi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Billah M.M, *Eksistensi Asas-asas Umum Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Layak Dalam Menjelmakan Pemerintahan Yang Baik Dan Bersih di Indonesia*, Universitas Padjadjaran, Bandung, 2001.
- Burhanudin A Tayipnapsis, *Administrasi Kepegawaian: Suatu Tinjauan Analitik*, Pradnya Paramitha, Jakarta, 1986.

- Dimock, *Administrasi Negara*. Terjemahan Husni Thamrin Pane. Jakarta: Aksara Baru, 1978.
- Djenal Hoesen Koesoemahatmajda, *Pokok-pokok Hukum Tata Usaha Negara*, II, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1990.
- Dudu Duswara, Otje Salman, Pengantar Ilmu Hukum, Refika Aditama, Bandung, 2000.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, *Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah*, Jakarta, MEN PAN RI, 2004.
- Ridwan H.R, *Hukum Administrasi Negara*. Ghalia Indonesia, Jakarta, 1994.