**PenerapanPrinsipPrinsipGood GovernanceDalamPelayanPublik**

Studi Pada Kantor Pengelola Perbatasan Kabupaten Mahakam Ulu

ANDREAS WOY

Bentukpenelitianinimenggunakan metodepenelitiankualitatifkarena memiliki keunggulandalamproses penelitiannya,yaitu bersifatholistik (menyeluruh) dan dinamis, adanya hubungan timbal balik (interaksi) antara penelitidenganyangditelitiserta*transferability* (tidakbersifatgeneral) dimana dalampenelitian kualitatif tidak melakukan generalisasi, tetapi lebih menekankan padatingkatmakna.Sehinggadapatmemudahkanpembacadarihasilpenelitian inimemahami apayang menjadimasalah.

*GoodGovernance*merupakankepemerintahanyang baik,bersihdan berwibawa. Pemerintahanbisa dikatakan*“good”* jika sudahmenerapkanprinsip- prinsip *Good Governance*yaitu partisipasi,transparansi, aturanhukum, berkeadilan,berorientasikonsensus, efisien dan efektif,akuntabeldan daya tanggap.

Kantor KPP Mahakam Ulusudah mengambil langkah yang benardalam mewujudkan pemerintahanyangbaik.Kegiatandanprogramdiatassaatinisudahdijalankan dan akanterus dipertahankan oleh Kantor KPP Mahakam Ulu. Dalam pemerintahanyang *GoodGovernance*sebuahprogramyang mendukung kesejahteraan danberdampak positif bagi masyarakat merupakan pelayanan publikyangbaik.

Kata Kunci : Good Governance, Pelayanan Publik

**Latarbelakang**

Indonesia pada zaman globalisasi ini banyak sekali menghadapi permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik.Permasalahan pelayanan publik di Indonesia sebagian besar berkaitan dengan kinerja aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan publik tidak sebagaimana mestinya, hal ini menyebabkan ketidakpuasan dan kekecewaan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.Ketidakpuasan dan kepercayaan ini muncul karena pola sistem administrasi yang terlalu berbelit, sehingga masyarakat untuk mendapatkan pelayanan memerlukan waktu yang lama.Indonesia telah sekian lama menganut sistem elite birokrasi yang merupakan bentuk sentralime birokrasi, sehingga telah membentuk pola pemerintahan Indonesia menjadi bersifat hierarkis-birokratis sehingga terkesan sangat kaku dan menjadi tidak responsif terhadap tuntutan perkembangan dalam masyarakat.Penempatan kedudukan aparat yang lebih tinggi dari masyarakat menyebabkan sikap dan perilaku aparat pemerintahan di Indonesia kurang dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat. Dengan latar belakang dan kondisi demikian, maka kebutuhan akan perubahan dan adaptasi aparatur pemerintah sangatlah mendesak, sehingga konsekuensi logisnya reformasi administrasi pelayanan publik di Indonesia menjadi keharusan dan menjadi perhatian pemerintahan Indonesia.

Good Governance (Tata Pemerintahan Yang Baik) merupakan istilah yang popular sejak berakhirnya rezim Orde Baru dan digantikan dengan gerakan Reformasi. Konsep Good Governance ini muncul karena kurang efektifnya kinerja pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik.Pendekatan penyelenggaraan urusan publik yang bersifat sentralistis, non partisipatif serta tidak menumbuhkan rasa percaya dan bahkan antipati pada rezim yang berkuasa.Menurut Edelman dalam (Wibowo, 2004:5) hal ini seperti merupakan era anti birokrasi, era anti pemerintah serta era anti institusi.Implikasi nyata dari fenomena semakin rendahnya kepercayaan publik pada pemerintah ini, berujung pada posisi administrasi publik yang sulit serta tidak menguntungkan.Lahirnya konsep Good Governance dianggap sebagai suatu paradigma baru landasan nilai penyelenggaraan pemerintahan yang efektif.Hampir di setiap event atau peristiwa penting yang menyangkut masalah pemerintahan, istilah ini tak pernah ketinggalan.Bahkan dalam pidato-pidato, pejabat Negara sering mengutip kata-kata di atas.Singkatnya Good Governance telah menjadi wacana yang kian popular di tengah masyarakat. (Hadi, 2001:67) Meskipun kata Good Governance sering disebut pada berbagai event dan peristiwa oleh berbagai kalangan, pengertian Good Governance bisa berlainan antara satu dengan yang lain. Ada sebagian kalangan mengartikan Good Governance sebagai kinerja suatu lembaga, misalnya kinerja pemerintahan suatu Negara, perusahaan atau organisasial masyarakat yang memenuhi prasyaratprasyarat tertentu. Sebagian kalangan lain ada yang mengartikan Good Governance sebagai penerjemahan konkret demokrasi dengan meniscayakan adanya civic culture sebagai penopang sustainabilitas demokrasi itu sendiri. Ringkasnya, dapat dikatakan bahwa governance merupakah seluruh rangkaian proses pembuatan keputusan/kebijakan dan seluruh rangkaian proses dimana keputusan itu diimplementasikan atau tidak diimplementasikan. Karenanya, analisis mengenai governance kemudian berfokus pada aktor-aktor dan struktur atau sistem, baik formal maupun informal, yang terlibat dalam proses pembuatan dan pengimplementasian sebuah keputusan

**Permasalahan**

Berdasarkanlatarbelakangmasalahdiatas,makayangmenjadirumusan masalah penelitianiniadalah “BagaimanapemahamanpegawaiKantorKPP Kabupaten Mahakam Ulutentang prinsip-prinsip Good Governance”?

**Kerangka Teori**

Istilah*GoodGovernance*berasaldariindukbahasaEropaLatin, yaitu*Gubernare*yangdiserapolehbahasaInggrismenjadi*Govern,*yang berarti*steer* (menyetir, mengendalikan), *direct* (mengarahkan), atau *rule*(memerintah). Penggunaanutama istilahinidalambahasaInggrisadalah*torule withauthority,* atau memerintah dengankewenangan (Djohan, 2007:131)

Sebenarnyajikalebihditelusurilagitentang perkembanganistilah “governance” makakonsep“*GoodGovernance*”bukanlahkonsepbaru.Konsep governance sama tuanyadenganperadabanmanusia.Salahsatutulisantentang *GoodGovernance*bisaditelusuridaritulisan J.SEndralin(1997).*Governance* merupakan suatu terminologi menggantikan istilah *government*, yang menunjukkan penggunaan kekuasaanpolitik, ekonomi, dan administrasidalam mengelola masalah-masalah kenegaraan. Istilah inisecara khusus menggambarkanperubahan peranan pemerintahan dari pemberi pelayanan *(provider*) kepada*enabler*atau*facilitator*,danperubahankepemilikandarimilik negara menjadimilikrakyat.Pusatperhatianutama dari*Governance*adalah perbaikan kinerja atauperbaikan kualitas Salam, (2005:224-226).

Pengertian*GoodGovernance* menurutMardiasmo,(2002:18) adalahsuatu konseppendekatan yangberorientasikepadapembangunansektorpublikoleh pemerintahyang baik.*GoodGovernance*denganpenyelenggaraanmanajemen pembangunanyang soliddanbertanggung jawabyang sejalan dengandemokrasi danpasaryangefisien,penghindaransalahalokasiinvestasiyang langka,dan penghindarankorupsibaiksecara politikmaupunadministratif,menjalankan disiplinanggaranserta penciptaan*legalandpoliticalframeworks*bagitumbuhnya aktivitas kewiraswastaan(Sedermayanti, 2003:7).

*OrganizationofEconomicCorporationand Development*(OECD)dan *WorldBank* mensinonimkan*GoodGovernance* denganpenyelenggaraan manajemenpembangunanyang soliddanbertanggung jawab,sejalandengan demokrasidanpasaryangefisiean,penghindaransalahalokasi,danainvestasi yanglangka,pencegahankorupsi,baiksecara politkmaupunadministratif.Secara teoritis,*goodgovernance* sendiridapatdiberiartisebagaisuatuprosesyang mengorientasikanpemerintahanpada distribusikekuatandankewenanganyang merata dalamseluruhelemenmasyarakatuntukdapatmempengaruhikeputusan dankebijakanyang berkaitandengankehidupanpublikbersertaseluruhupaya pembangunanpolitik,ekonomi,sosialdanbudayamereka dalamsistem pemerintahan Sedarmayanti,(2003:7).

Tujuan*GoodGovernance* diterapkandalampemerintahanadalahuntuk mewujudkanpenyelenggaraanpemerintahannegarayang soliddanbertanggung jawab, sertaefisiensi dan efektif dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif diantara domain-domainnegara,sektor swasta danmasyarakat( Kurniawan, 2005:16).

Katabaik(*good)*dalamistilah*Good Governance*mengandung duaarti. Pertama,nilai-nilaiyangmenjunjung tinggikeinginanataukehendakrakyatdan nilai-nilaiyang dapat meningkatkankemampuanrakyatdalampencapaitujuan nasional, kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan berkeadilan sosial.Kedua,aspek-aspekfungsionaldaripemerintahanyang efektifdanefisien dalam pelaksanaan tugasnyauntuk mencapai tujuan-tujuan tersebut (Salam, 2005:226).

Munculnyakonsep*GoodGovernance* untukdilaksanakandidalam penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara dilatarbelakangi oleh banyak faktor. Namun demikian, salah satu faktor terbesar adalah ketidakberdayaanpemerintahnegara-negara berkembang dalammenghadapiera globalisasi yangpenuh dengan hiperkompetisi. Pemerintah tidak lagi menjadi pemaintunggal,tetapimengharapkanperanlebihbesardarisektorswasta dan masyarakat sipil.

Secara umum kualitas *Good Governance* dapat tercapai apabila pemerintah daninstansi publik lainnya secara keseluruhan mampu bersikap terbuka terhadapidedangagasanbarudanresponsifterhadapkepentingan masyarakat. Responsivitas akan meningkatjikamasyarakat memiliki informasi yanglengkapmengenai prosesdanimplementasikebijakanpemerintahandan pembangunan (Sinambela, 2008:51).

Menurut*UnitedNation DevelopmentProgram*(UNDP)mengemukakan bahwakarakteristikatauprinsip-prinsipyang dikembangkandalampemerintah yangbaik(*Good Governance*) adalahsebagai berikut:

**1. Partisipasi (*Participation)***

Setiaporang atausetiapwarganegara baiklaki-lakimaupunperempuan harusmemilikihaksuarayang samadalamprosespengambilankeputusan,baik secara langsungmaupunmelaluilembaga perwakilan,sesuaidengankepentingan danaspirasinya masing-masing.Partisipasiyangluasiniperludibangundalam suatutatanankebebasanberserikatdanberpendapat,serta kebebasanuntuk berpartisipasi secarakonstruktif.

Partisipasibermaksuduntukmenjaminagarsetiapkebijakanyang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat. Dalam rangkamengantisipasi berbagai isu yang ada,pemerintahdaerahmenyediakansalurankomunikasiagarmasyarakat dapat mengutarakanpendapatnya. Jalur komunikasiini meliputi pertemuan umum,temuwicara,konsultasidanpenyampaianpendapatsecara tertulis.Bentuk lainuntukmerangsang keterlibatan masyarakatadalah melaluiperencanaan partisipatif untukmenyiapkan agenda pembangunan,pemantauan,evaluasidan pengawasansecara partisifatifdanmekanisme konsultasiuntukmenyelesaikanisu sektoral.

**2. Aturan Hukum(*RuleOfLaw*)**

Kerangka aturanhukumdanperundang-undanganharuslahberkeadilan, ditegakkan,dandipatuhisecarautuh(*impartially*),terutamatentang aturanhukum dan tentanghakasasi manusia

.**3. Transparansi**

Transparansiharusdibangundalam kerangka kebebasanaliraninformasi berbagai proses, kelembagaan daninformasi harusdapat diakses secara bebas oleh mereka yangmembutuhkannya, dan informasi harus dapat disediakan secara memadai dan mudah dimengerti, sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoringdan evaluasi.

Informasiadalahsuatu kebutuhanpenting masyarakatuntuk berpartisipasi dalampengelolaan daerah.Berkaitan dengan haltersebutpemerintah daerah perlu proaktifmemberikaninformasilengkaptentang kebijakandanlayananyang disediakannyakepadamasyarakat.Pemerintahdaerah perlu mendayagunakan berbagaijalur komunikasisepertimalalui brosur,leaflet,pengumumanmelalui koran,radioserta televisilokal. Pemerintahdaerahperlumenyiapkankebijakan yang jelastentang caramendapatkaninformasi.Kebijakaniniakanmemperjelas bentukinformasiyang dapatdiaksesmsyarakatataupunbentukinformasiyang bersifat rahasia, bagaimana cara mendapatkan, lama waktu mendapatkan informasisertaprosedur pengaduanapabila informasitidaksampaikepada masyarakat.

**4. Daya Tanggap(*Responsiveness*)**

Setiapinstitusi danprosesnyaharusdiarahkanpadaupayauntukmelayani berbagipihakyang berkepentingan(*stakeholders*).Pemerintahdaerahperlu membangunjalur komunikasiuntukmenampungaspirasimasyarakatdalamhal penyusunankebijakan.Inidapatberupa forummasyarakat,talkshow,layanan hotline, prosedur komplain. Sebagai fungsi pelayan masyarakat, pemerintah daerah akanmengoptimalkan pendekatan kemasyarakatan dan secaraperiodik mengumpulkan pendapatmasyarakat.

**5. Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*)**

Pemerintahanyang baik(*GoodGovernance*)akanberindaksebagai penengah(mediator)bagiberbagaikepentinganyangberbedauntukmencapai konsensusatau kesepakatanyang terbaikbagikepentinganmasing-masing pihak, danjika mungkinjugadapatdiberlakukanterhadapberbagaikebijakandan proseduryang akan ditetapkan pemerintah.

**6. Berkeadilan*(Equity)***

Pemerintahyang baikakanmemberikankesempatanyang samabaik terhadaplaki-lakimaupunperempuandalamupayamereka untukmeningkatkan dan memeliharakualitas hidupnya.

**Metodologi Penelitian**

Bentukpenelitianinimenggunakan metodepenelitiankualitatifkarena memiliki keunggulandalamproses penelitiannya,yaitu bersifatholistik (menyeluruh) dan dinamis, adanya hubungan timbal balik (interaksi) antara penelitidenganyangditelitiserta*transferability* (tidakbersifatgeneral) dimana dalampenelitian kualitatif tidak melakukan generalisasi, tetapi lebih menekankan padatingkatmakna.Sehinggadapatmemudahkanpembacadarihasilpenelitian inimemahami apayang menjadimasalah.

**Pembahasan**

Dalampenyajiandata disebutkanpemahaman informantentang prinsip- prinsip*GoodGovernance* ialahketerbukaan,akuntabel,keadilanhukum,efesian danefektif,berorientasikonsensusserta partisipasi.Daridata diatasdapatkita simpulkanbahwaKantor KPP Mahakam Ulu belummenerapkansemua prinsip *Good Governance*.Secarateori dalam Tangkilisin (2004:115)adaDelapan prinsip *Good Governance*menurut UNDPyaitu sebagai berikut:

1. *Participation*.

2. *Ruleof law*.

3. *Transparency*

4. *Responsiveness.*

5. *Consensus orientation*.

6. *Equity*.

7. *Effectiveness andefficiency*.

8. *Accountability*.

KedelapanprinsipdiatasmenurutUNDPsalingmenguatkansatusamalain dantidakbisaberdirisendiri.Jadijikabicaratentang *GoodGovernance*berarti bicaratentangkedelapanprinsipdiatassecara keseluruhan.Penulisdalam penelitianinimenggunakanteoriprinsip*GoodGovernance* menurutUNDP *(United DevelopmentPublic*) sebagai acuan teoripenelitian ini. Alasanpenulis memilihdefenisi*GoodGovernance* menurut UNDPadalahkarena defenisidan prinsip *GoodGovernance* menurut UNDP sudah umum dipahami oleh masyarakat dan kedelapan prinsip ini sudah mencerminkan pemerintahanyang baik.Alasanlainnya penulismemilihkonsepgoodgovernancedariUNDPadalah karenapertama sekaliistilah*GoodGovernance*dipergunakanolehUNDP,dan *GoodGovernance*yang diterapkandiIndonesiamerupakan perluasanatau pengembanganteori“*Good Governance*”dariUNDP. Delapanprinsip dariUNDP menurutpenulisjika dipahamidandiwujudkandalampelayananpublikpastiakan melahirkan pemerintahanyangbaik.

Jika dibandingkandengan pemahaman informantentang *Good Governance*, Kantor KPP Mahakam Ulu belummenerapkansecara keseluruhanprinsip-prinsip *Good Governance*.Sebuah pemerintahan dikatakan *Good*jikamenerapkankedelapanprinsip-prinsip*GoodGovernance* tanpa memisahkanprinsipyangsatudenganprinsipyanglain.Darihasilanalisisdata ini penulis menganalisabahwaKantor KPP Mahakam Ulu belummampu mewujudkan*GoodGovernance*.Halinidisebabkankarena komitmendaritiap pegawaiyang masihkurang,budayabirokrasidanstrategipelayananpublikyang masihmengandung unsurbudayalama(patologibirokrasi)sepertilambannya kinerja sebagian pegawai, ada rasa takut pada pimpinan, daya tanggap yang kurang, penyediaan fasilitas sarana penyampaian pendapat dari masyarakat belum ada, masih adanyasikaptidak ramah pada masyarakat dan pembengkakanjumlah pegawaiyang menyebabkanpegawaisering menganggurkarenatidakadayang dikerjakan.Dan halinimengarahpadamasalah ketidak efesienan dan keefektifitasan instansi pemerintah.

UNDPmendefenisikan*governance*sebagai*“the exerciseofpolitical, economic,andadmistrative authority tomanage acountry’saffairsatalllevelsof society”*(pelaksanaankewenangan politik, ekonomi, dan administrasi dalam mengelola masalahbangsa).KarenaitumenurutUNDP,ada tigamodel*Good Governance*,yaitu kepemerintahan politik (*political governance*),kepemerintahan ekonomi(*economicgovernance*)dan kepemerintahanadministratif (*administrativegovernance*)yangmengacupada sistem implementasi kebijakan.

Berdasarkan data yang penulis peroleh melalui wawancara dengan informanpenulismenilaibahwamodeldari*GoodGovernance*yang diterapkandi Kantor KPP Mahakam Uluadalahkepemerintahanpolitik (*political governance*),yaitupemerintahdiharapkanmenerapkan*GoodGovernance*dalam perumusandanimplementasikebijakan.*GoodGovernance*berhubungandengan proses pengambilan, penetapan, dan implementasikebijakan dari pemerintah.

Berdasarkananalisispenulisyang didasarkan padahasilwawancaradan observasipenelitian, informan penelitian secarateoritidak mengetahuimodel- modeldari*GoodGovernance.*Informanhanyamengetahuibahwamodeldari *GoodGovernance* hanya berhubungandenganpolitik.Masalahinihanyalah masalah kekurangan ilmu tentang “konsep”model*GoodGovernance*.Dan untuk selanjutnya, pegawaiKantor KPP Mahakam Uluharusbelajartentang teori *Good Governance*menurut UNDP.

Sementara berdasarkanpengamatanpenulis,Kantor KPP Mahakam Ulusudahmenerapakanmodel*GoodGovernance* dalambidang pemerintahanadministratif.Karena dalamimplementasikebijakanpolitikmaupun nonpolitikyangada dikantor KPPinisudahmenerapkanprinsiptransparansi, keadilan, danjuga akuntabilitas. Setiap keputusanyang ditetapkan pimpinan sudahterbukabagisemuapegawaimaupunmasyarakatyang berkepentinganke kantor KPP ini.

**PenerapanPrinsip-Prinsip*GoodGovernance*DalamPelayananPublik**

**Di Kantor KPP Mahakam Ulu.**

Prinsip Partisipasi adalah untuk menjamin agarsetiap kebijakanyang diambilmencerminkan aspirasimasyarakatdanmasyarakatmemiliki keterlibatan aktifdalam pembangunan.Berdasarkan hasil penelitian penulis sepertiyangsudah dipaparkandi di atas penyajiandata dikatakanbahwa transparansisudah diterapkan diKantor KPP Mahakam Ulu.

Prinsipaturanhukummengandung artisupayakerangkaaturanhukumdan perundang-undanganharuslahberkeadilan,ditegakkan,dandipatuhisecara utuh (*impartially*), terutamatentang aturan hukum dan tentanghak asasi manusia.

Sepertiyang sudahpenulisjabarkan pada pembahasan sebelumnya,aturanhukumsudah diterapkandiKantor KPP Mahakam Uludenganpengenaansanksibagi pihakyangmelangggarperaturan perundang-undanganyangberlaku. Transparansiharusdibangundalamkerangka kebebasanaliraninformasi berbagai proses, kelembagaan daninformasi harusdapat diakses secara bebas oleh merekayang membutuhkannya,daninformasiharusdapatdisediakansecara memadai dan mudah dimengerti, sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoringdan evaluasi.

Dalampelayanan publikdi Kantor KPP Mahakam Ulu transparansi sudah diberlakukandalambeberapa aspek,misalnya bagianpelayananumum, bagianpemberdayaanmasyarakatyang mensosialisasikansetiapprogram pembangunan dan pemberdayaan masyarakat dari pemerintah pusat, petugas KPP yang terusmengawasikebersihan dankeamanan lingukungandanjuga Kepala Kantor KPP Mahakam Ulu yang terbukadalamsemuahal yangmenyangkut urusanpemerintahan.

Tetapipenerapanprinsipinimasihbelummaksimalkarena sesuai pengamatan penulisbelumsemuabidangyang menerapkantransparansi, khususnya dalamhalkeuangandanbiayaadministrasijika mengurusbagian administrasi, sepertisurat jalan lintas batas, begitu juga administrasi publiklainnya.Biasanya pegawaidalambidangkeuangantertutupjika penulis bertanyatentangkeuangan.

Setiapinstitusidanprosesnyaharusdiarahkanpada upayauntukmelayani berbagipihakyang berkepentingan(*stakeholders*).Pemerintahdaerahperlu membangunjalur komunikasiuntukmenampungaspirasimasyarakatdalamhal penyusunankebijakan.Inidapatberupaforummasyarakat,*talk show*,layanan hotline, prosedurkomplain. Sebagai fungsi pelayan masyarakat, pemerintah daerah akanmengoptimalkan pendekatan kemasyarakatan dan secaraperiodik mengumpulkan pendapatmasyarakat.

Dalam penelitian iniKantor KPP Mahakam Ulu belum menerapkan secaramaksimalprinsip dayatanggap.HalinidisebabkankarenaKantor KPP Mahakam Ulumenilaiprinsip ini tidak terlalu penting. Dan jugapara informanmenilaijika partisipasi,transparansi,akuntabeldanorientasikonsensus diterapkanmaka kepedulian pada masyarakat sudahada.

Berdasarkan alasan di atas peneliti mengamati prinsip-prinsip dari *Good Governance*belum dipahami secarakeseluruhan.Setiap prinsip *Good Governance* memilikiartidanmakna,jadiharusdiiterapkansecara keseluruhan.Karena pemerintahanyang“*good*”adalahpemerintahanyangmampumenerapkansemua prinsip-prinsip *Good Governance*.

Pemerintahanyang baik(*GoodGovernance*)akanbertindak sebagai penengah(mediator) bagiberbagaikepentinganyang berbedauntukmencapai konsensusatau kesepakatanyang terbaikbagikepentinganmasing-masing pihak, danjika mungkinjugadapatdiberlakukanterhadapberbagaikebijakandan proseduryang akan ditetapkan pemerintah. Darihasil penelitian penulis melihat bahwa Kantor KPP Mahakam Ulusudah menerapkan prinsip berorientasi konsensus.Halinibisadilihatdalamsetiaprapatbulananyang dilaksanakan, dimanasetiapmasalahdipecahkansama-sama dankeputusanyang maudiambil terlebih dahulu dimusyawarahkan dan kesepakatan selalu diutamakan.

Pemerintahyang baikakanmemberikankesempatanyang samabaik terhadaplaki-lakimaupunperempuandalamupayamereka untukmeningkatkan dan memeliharakualitas hidupnya.

Tujuandariprinsipiniadalahuntukmenjaminagar kepentinganpihak- pihak yang kurang beruntung, seperti mereka yang miskin dan lemah, tetap terakomodasidalamprosespengambilan keputusan. Perhatian khususperlu diberikankepada kaumminoritasagar mereka tidaktersingkir. Selanjutnya kebijakan khusus akan disusun untuk menjamin adanya kesetaraan terhadap wanitadan kaum minoritas baik dalam lembagaeksekutifdan legislatif.

Prinsip berkeadilan diKantor KPP Mahakam Ulu sudahditerapkan denganbaikkarenaselama pengamatanpenulissemuapegawaidanmasyarakat yangdatang mendapatperlakuanyanmg samadantidakyang diistimewahkan, dalam hal keadilansemua mendapat hakyangsama.

Prinsip Efesiensi dan efektifitas merupakansetiap proses kegiatan dan kelembagaandiarahkanuntukmenghasilkansesuatuyang benar-benarsesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari berbagai sumberyangtersedia.

Penerapan prinsip ini sudah diterapkan tapi masih belum maksimal karena sepertimasalah pembengkakan pegawaidan belumadanyaprosedur pengurusan kepentinganpublikyang ditempelkandidinding menuruthematpenulistelah mengurangipointkeefesienan dan keefektifan pelayanan publik diKantor KPP Mahakam Ulu.Tapi jika dilihat dari penggunaan semua anggaran pada sasaranyang tepat,danadanyasistempertanggungjawabandarisetiap kegiatan yang dilakukan,penulismenilaibahwaKantor KPP Mahakam Ulusudah menerapkanprinsipini.Hanyasajamasihbanyakyangperludibenahi,dansaat ini Kepala Kantor KPP Mahakam Ulusedang berupayamewujudkanprinsipinidalam semuabidang.

Prinsipakuntabilitasmengandung makna bahwapengambilkeputusan (*decisionmaker*)dalamorganisasi sektor pelayanan dan warganegaramadani memilikipertanggungjawaban(akuntabilitas)kepada publiksebagaimana halnya kepadaparapemilik(*stakeholders*).Pertanggungjawabantersebutberbeda-beda,bergantungkepadajeniskeputusanorganisasiitubersifatinternalataubersifat eksternal.

Seluruhpembuatkebijakanpada semua tingkatanharusmemahamibahwa mereka harusmempertanggungjawabkanhasilkerja kepada masyarakat.Untuk mengukur kinerja mereka secara obyektif perlu adanya indikator yang jelas. Sistempengawasan perlu diperkuatdan hasilauditharusdipublikasikan, dan apabila terdapatkesalahanharusdiberisanksi.Penerapanprinsipakuntabilitas sudah diterapkan dengan baik diKantor KPP Mahakam Ulumelalui pertanggungjawaban kinerja pegawaiyangdinilaisetiap bulan.

**Upaya KantorKPPMahakamUluUntuk Mewujudkan *GoodGovernance*DalamPelayanan Publik**

*GoodGovernance*harusditandaidengantindakannyatayang dapat dirasakan, dinilaidan dinikmati oleh masyarakat. Dalam rangka mewujudkan *Good Governance*,Kantor KPP Mahakam Ulutelah melakukan berbagaiprogram dan kegiatan kerja,yaitusebagai berikut:

1. Program mendisiplinkan pegawai Kantor KPP Mahakam Ulu .

2. Kegiatan pelestarian lingkungan

3. Kegiatangotongroyong menjagakeasrian lingkungan

4. Rapat kinerja pegawai

5. Program penyediaanfasilitas kerja

6. Kegiatan peninjauan keamanan dan ketertiban lingkungan

Dari enam program diatas peneliti dapat menganalisa bahwaKantor KPP Mahakam Ulusudah mengambil langkah yang benardalam mewujudkan pemerintahanyangbaik.Kegiatandanprogramdiatassaatinisudahdijalankan dan akanterus dipertahankan oleh Kantor KPP Mahakam Ulu. Dalam pemerintahanyang *GoodGovernance*sebuahprogramyang mendukung kesejahteraan danberdampak positif bagi masyarakat merupakan pelayanan publikyangbaik.Dalampenelitianinijugapenelitimemperolehsuatukonsep baru,bahwa pemerintahanyang“*good*” tidakhanyamemperhatikanhal- halyang bersifat pemerintahansaja, tetapi perlu memperhatikan pelestarian lingkungan jug.Halinibisa kita lihatmelaluiprogram Kantor KPP Mahakam Ulu yang melaksanakan kegiatanpelestarian lingkungandan kegiatangotong royong menjaga keasrianlingkungan.Melaluikegiataninipemerintah Kabupaten Mahakam Ulu dalam hal ini Kantor KPP menunjukkankepedulianterhadaplingkunganhidupyang mendukung kesehatanmasyarakat dan keberlangsunganekosistem alam.

*GoodGovernance*merupakankepemerintahanyang baik,bersihdan berwibawa. Pemerintahanbisa dikatakan*“good”* jika sudahmenerapkanprinsip- prinsip *Good Governance*yaitu partisipasi,transparansi, aturanhukum, berkeadilan,berorientasikonsensus, efisien dan efektif,akuntabeldan daya tanggap.

Katabaik(*good)* dalamistilah*GoodGovernance*mengandungduaarti.Pertama,nilai-nilaiyangmenjunjung tinggikeinginanataukehendakrakyatdan nilai-nilaiyang dapat meningkatkankemampuanrakyatdalampencapaitujuan nasional, kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan berkeadilan sosial.Kedua,aspek-aspekfungsionaldaripemerintahanyangefektifdanefisiendalam pelaksanaan tugasnyauntuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Kantor KPP Mahakam Ulu dalam proses pelaksanaan tugas melayani publik telah berupayamewujudkan prinsip-prinsip *Good Governance* melalui berbagaikegiatan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Sebagai instansi pemerintah yang baru belajar memperbaiki citra pelayanandimata masyarakat,Kantor KPP Mahakam Ulumasihbelum mampu mewujudkan pelayananyang*Good Governance*secarautuh.

**DAFTAR PUSTAKA**

Andreas Lako. 2004. *Kepemimpinan dan Kinerja Organisasi Isu Teori dan Solusi*.  
 Yogyakarta: Amara Books.

Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung :  
 PT.RafikaAditama.

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta : Rineka Cipta

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Basri A.F.M. & Rivai V. 2005.*Performance Appraisal*.Jakarta : PT. Raja   
 Grafindo Persada.

Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan GoodGovernance Melalui Pelayanan*

*Publik*.Yogyakarta: GadjahMada UniversityPress

Indrawijaya, AdamI. 2000. *PrilakuOrganisasi.*Cetakan keenam.Bandung :

Sinar BaruAlgesindo.

Juliansyah Noor. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Kerlinger, F.N., *Foundations of Behavioral Research,* 2nd Ed., New York,MacMillan,1971.

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*.

Yogyakarta: Pembaharuan

Malayu.S.P. Hasibuan. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia* .Edisi   
 Revisi, Cetakan Kedelapan, Jakarta: Bumi Aksara.

Husein Umar. 2007. *Desain Penelitian SDMdan Perilaku Karyawan*, Paradigma   
 Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah. Jakarta: Raja Grafindo   
 Persada.

Manahan P.Tampubolon. 2004. *Prilaku Keorganisasian. Jakarta* : Ghalia   
 Indonesia

Masri Singarimbun & Sofian Effendi, 1995.*Metode Penelitian Survai*. Jakarta:  
 LP3ES.

Mokhammad Syuhandhak. 1994. *Administrasi Kepegawaian Negara, Teori dan   
 Praktek Penyelenggaraannya di Indonesia*.

Jakarta: PT. Toko Gunung.

Ratminto dan Atik S, Winarsih, 2005,*Manajemen Pelayanan (Pengembangan*

*Model Konseptual, penerapan Citizen’s Charter dan StandarPelayanan Minimal)*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Riduwan.2007 ,*Skala Pengukumn Variabel - Variabel Penelitian*, Cetakan   
 Keempat. Bandung: Alfabeta.

Rakhmat, Jalaluddin. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi.* Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

Rakhmat, Jalaluddin. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi.* Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

Robbins, Stephen P. 2003. *Organizational Behavivour.*New Jersey, US : Prentice

Hall.

Ratminto danAtik Septiwinarsi.2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sedermayanti, Dr. 2003. *Good Governancedalam Rangka Otonomi Daerah*.

Bandung:CV Mandarmaju

Sinambela, LijanPoltak. 2008. *Reformasi pelayananPublik*.

Jakarta :BumiAkasara

Singarimbun,Masri dan Effendi,1989. Sofian,*Metode Penelitian Survai*. Jakarta,LP3ES

Sugiyono.2004. *Metode Penelitian Administrasi* (ed.5). Bandung : CV. Alfabeta.

\_\_\_\_\_\_\_. 2005. *MetodePenelitian Kualitatif*. Bandung, CV.Alfabeta.

Supriyatno, Budi. 2009. *ManajemenPemerintahan (Plus Dua BelasLangkah Strategis)*.CV. Media Brilian. Jakarta.

Suryanto.2010. *Sebuah Upaya Perbaikan dan Inovasi dalam Meningkatkan   
 Kepercayaan Publik*. Jakarta: Media Kekayaan Negara Ed 1.

Thoha, Miftah. 1998 *Prilaku Organisasi* :*Konsep Dasar dan Aplikasinya.* Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Winarno, Budi.2001 *Teori dan Proses Kebijakan Publik,* Yogyakarta, *Media Pressindo*

Undang-UndangNO.25Tahun 2009 TentangPelayanan Publik,

[http://transparansi.or.id/about/reformasi-birokrasi/latar-belakang-reformasi- birokrasi.html](http://transparansi.or.id/about/reformasi-birokrasi/latar-belakang-reformasi-%20birokrasi.html).)