

**Implementasi Prinsip – Prinsip *Good Governance*
Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor UPTD
Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali
Di Kabupaten Buleleng**

Oleh : Made Agus Wira Andika¹ dan I Nyoman Sukraaliawan²

Abstraksi

Pelayanan publik menjadi suatu hal yang sangat penting untuk kita telusuri perkembangannya seiring dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan akan hak-hak asasi manusia yang melahirkan tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimanakah Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng?, 2) Apa Sajakah Faktor Penghambat Implementasi Prinsip Prinsip *Good Governance* Pada Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng, 3) Solusi Dalam Mengatasi Faktor - Faktor Penghambat Implementasi Prinsip - Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng. Teknik Analisis data menggunakan metode penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesa tentang masalah yang dirumuskan.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng, sudah berjalan dengan baik tetapi belum optimal pelaksanaannya, sedangkan untuk faktor penghambat implementasi prinsip – prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng kualitas dan kuantitas SDM pegawai UPTD belum memadai. Solusi dalam mengatasi faktor faktor penghambat perlu diadakannya diklat atau bintek untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM serta meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat.

Kata Kunci: Implementasi Prinsip – Prinsip *Good Governance*, Pelayanan Publik

¹ Alumni Fisip Universitas Panji Sakti email: wiraandika5132@gmail.com

² Dosen Pengajar Fisip Unipas email: sukraaliawan@unipas.ac.id

1. Pendahuluan

Berlakunya Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 mengamanatkan bahwa penyelenggaraan Pemerintah Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Hal ini akan mengakibatkan interaksi antara aparat pemerintah di daerah dengan masyarakat menjadi lebih intensif pada sisi lain tuntutan demokratisasi yang semakin kuat serta dorongan terhadap pengakuan hak-hak asasi manusia yang semakin gencar menuntut adanya manajemen pelayanan yang lebih baik dan berkualitas.

Adanya kualitas pelayanan yang lebih baik, tentunya akan memberi kepuasan bagi masyarakat, hal ini sebagai salah satu wujud dari implementasi prinsip-prinsip *Good Governance*. Masyarakat merupakan inti penting dalam paradigma baru tentang *new public service*. Perubahan posisi masyarakat dari yang dulu dikenal sebagai "*client* dan *constituent*" menjadi "*customers*" dan kemudian menjadi "*citizens*". Masyarakat tidak sekedar sebagai objek layanan tetapi harus ditempatkan sebagai subyek.

Menurut Sedarmayati (2003:76) *Good Governance* adalah suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga disebut administrasi pembangunan. Dengan demikian ia berpendapat bahwa pemerintah berada pada posisi sentral (*agent of chance*) dari suatu masyarakat dalam suatu masyarakat berkembang. *Good Governance* berbicara tentang bagaimana rekrutmen politik dilakukan terhadap setiap penyelenggara negara, bagaimana kapasitas, kapabilitas pemerintahan mengimplementasikannya, serta bagaimana pemerintahan mampu mempertanggung jawabkan seluruh aktivitasnya secara terbuka kepada masyarakat. Inilah idealita *Good Governance* yang sebenarnya menghendaki simbiosis mutualisme antara *the ruled and the ruler* sedemikian rupa sehingga masyarakat dapat berpartisipasi, dan mengontrol pemerintahan dalam

menjalankan kewenangannya tersebut dengan baik, sementara pemerintah membuka diri terhadap akses publik dalam setiap kegiatan pemerintahannya.

United Nation Development Program (UNDP) dikutip Thoha (2012:64) merumuskan bahwa setidaknya ada tiga pihak yang berperan sebagai pelaku dalam *Good Governance*. Unsur-unsur dalam pemerintahan (*governance stakeholders*) pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu: 1) Pemerintah atau Negara, 2) Sektor privat, 3) Masyarakat Madani (*civil society*).

Dalam pandangan konsep pengelolaan pemerintahan yang baik (*Good Governance*), Tjokromiadjojo (dalam Sinambela, 2006:48) memberikan beberapa prinsip-prinsip dasar yang harus dianut dalam mewujudkan *Good Governance*, yaitu sebagai berikut: 1) Akuntabilitas, 2) Transparansi, 3) Keterbukaan, 4) Supremasi Hukum, 5) Perlakuan Kesetaraan.

Sementara di sisi lain, partisipasi publik tidak mungkin berjalan efektif tanpa jaminan pelaksanaan hak-hak publik untuk mengakses informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Secara umum ada beberapa karakteristik dan nilai yang melekat dalam praktik *Good Governance*. Pertama praktik *Good Governance* harus memberi ruang kepada aktor lembaga non pemerintah untuk berperan secara optimal dalam kegiatan pemerintahan sehingga memungkinkan adanya sinergi diantara aktor dan lembaga pemerintah dengan non pemerintah seperti sipil dan mekanisme pasar.

Kedua dalam praktik *Good Governance* terkandung nilai-nilai yang membuat pemerintah dapat lebih efektif bekerja untuk mewujudkan kesejahteraan bersama. Nilai-nilai seperti efisiensi, keadilan, dan daya tanggap menjadi nilai yang penting. Ketiga, praktik *Good Governance* adalah praktik pemerintahan yang bersih dan bebas dari praktik Korupsi Kolusi dan Nepotisme (Sedarmayanti, 2012:1).

Dalam rangka pelaksanaan atau penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* sebagai bagian dari agenda reformasi pada Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan pelayanan publik ini menjadi sebuah penelitian yang berjudul: “Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam

Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor UPTD Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Di Kabupaten Buleleng”, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

- (1) Bagaimanakah implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kepuasan pelayanan publik pada Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng?
- (2) Apakah yang menjadi faktor penghambat implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kepuasan pelayanan publik pada Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng?
- (3) Apa saja solusi Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng dalam menghadapi faktor faktor penghambat implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kepuasan pelayanan publik?

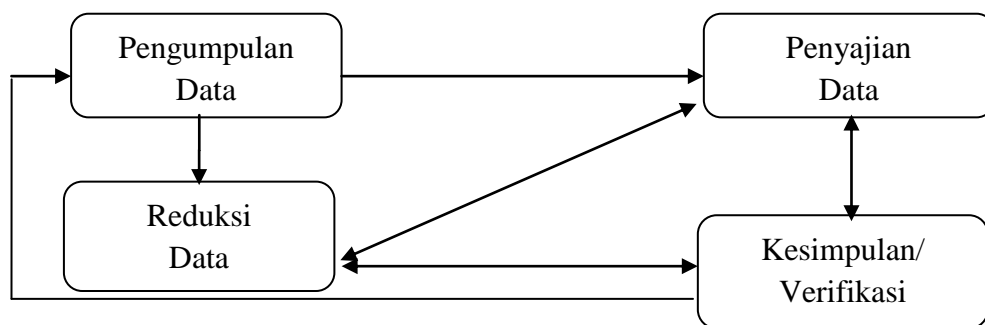
2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang hanya menggambarkan, mendeskripsikan, dan meringkas berbagai kondisi dan situasi yang ada. Dalam hal ini peneliti tidak melakukan pengujian hipotesis, melainkan berusaha menelusuri, memahami, menjelaskan gejala, serta keterkaitan hubungan antara segala sesuatu yang diteliti. Metode penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah yang lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Adapun informan penelitian ini adalah Kepala UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Pelayanan, Staf Sub Bagian Tata Usaha, Staf Bagian Pelayanan dan Wajib Pajak. Sampel ditentukan secara *purposive*, *purposive sampling* adalah teknik penentuan informan dengan pertimbangan pada kemampuan informan untuk memberikan informasi selengkap mungkin kepada penulis. Untuk dapat menentukan kerangka penelitian secara tepat, peneliti menentukan fokus penelitian sebagai berikut:

- (1) Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang meliputi :
 - a. Akuntabilitas
 - b. Transparansi,
 - c. Keterbukaan,
 - d. Perlakuan kesetaraan
 - e. Supremasi hukum
- (2) Faktor penghambat Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang meliputi
 - a. Faktor Internal
 - b. Faktor Eksternal
- (3) Solusi dalam menghadapi Faktor Penghambat Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Metode analisis data dalam penelitian ini mengikuti teknik analisis interaktif dari Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2013:337) yaitu menggunakan analisis interaktif dengan mengikuti bagan sebagai berikut.

Bagan 01. Metode Analisis Data



3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1. Implementasi Prinsip - Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Hasil temuan menunjukkan berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak seperti, I Gusti Ayu Mirahwati, SH yang menjabat sebagai Kepala UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng, Rusdiyono S.Sos, I Gusti Ngurah Darmika, SE, Ketut Rudy Sukmaharta, SE dan Luh Sukerti sebagai wajib pajak, bahwa implementasi prinsip prinsip *Good Governance* pada Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng sudah berjalan dengan baik, dapat berupa penilaian kinerja pegawai, akses masyarakat dalam memperoleh informasi, penanganan keluhan, kritik dan saran, serta selalu melayani masyarakat tanpa memandang status sosial, fisik, dan tingkat pendidikan, konsisten terhadap penegakan hukum. Dengan demikian sesuai dengan Sedarmayanti (2009:270) *Good Governance* sektor publik diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik, dengan melibatkan *stakeholder*, terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial, politik, dan pemanfaatan sumber daya alam, keuangan, dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan menganut asas: akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, perlakuan kesetaraan, dan supremasi hukum.

3.2. Faktor Penghambat Implementasi Prinsip – Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Dari hasil wawancara peneliti terungkap bahwa hambatan implementasi *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sudah cukup bagus, namun demikian masih menemui beberapa kendala, agar pelaksanaan pelayanan publik lebih maksimal, antara lain yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi: 1). Sumber Daya Manusia, 2) penguasaan IT belum optimal, sedangkan faktor eksternalnya meliputi: 1). Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang aplikasi online E – Samsat. Dengan demikian diperlukan peningkatan kualitas dan sarana prasarana pendukung dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik secara terus menerus, sesuai dengan pendapat berikut,

bahwa: “penataan organisasi, penyempurnaan, ketatalaksanaan, pemantapan sistem manajemen, perbaikan sarana dan prasarana, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia dan kesejahteraannya, sehingga memiliki disiplin, kemampuan profesionalitis, wawasan pembangunan dan semangat pengabdian kepada masyarakat” (Artini dan Sukraaliawan, 2018:12)

3.3. Solusi Dalam Menghadapi Faktor Penghambat Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Untuk melaksanakan pemerintahan yang baik yang berbasis pada pengelolaan sistem keuangan daerah yang baik, masih banyak menemui kendala. Berbagai kendala. Dengan demikian kita perlu mengimplementasikan prinsip-prinsip *Good Governance* untuk meningkatkan kepuasan pelayanan publik di UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng. Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara solusi untuk mengatasi faktor-faktor penghambat implementasi *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai berikut: meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dengan cara melakukan Bintek atau pelatihan, dan melakukan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat tentang aplikasi online E – Samsat. Pengembangan Sumber Daya Manusia (*human resources development*) secara makro adalah suatu proses peningkatan kualitas dan kemampuan manusia dalam rangka mencapai suatu tujuan pembangunan bangsa. Proses peningkatan ini mencakup perencanaan, pengembangan, dan pengelolaan sumber daya manusia. Pengembangan sumber daya manusia secara mikro adalah suatu proses perencanaan, pendidikan, pelatihan, dan pengelolaan tenaga kerja atau pegawai untuk mencapai suatu hasil yang optimal (Suekidjo Notoatmojo ,2003 : 3-4).

4. Penutup

4.1. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang peneliti lakukan sesuai dengan masalah penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- (1) Implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng sudah dilaksanakan dan di terapkan dengan baik, tetapi belum secara optimal pelaksanaannya.
- (2) Faktor penghambat implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kepuasan pelayanan publik pada Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng kualitas Sumber Daya Manusia yang belum memadai dan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang aplikasi E – Samsat.
- (3) Solusi dalam menghadapi faktor faktor penghambat implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kepuasan pelayanan publik yaitu peningkatan kompetensi kualitas Sumber Daya Manusia dengan melakukan pelatihan dan bintek, dan meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat guna program aplikasi E – Samsat berjalan dengan baik.

4.2. Saran

Peneliti memberikan saran mengenai Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng, sebagai berikut:

- (1) Meningkatkan sosialisasi informasi dan komunikasi mengenai pelayanan di UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng. Sehingga masyarakat mengetahui dan bisa mendapat informasi mengenai pelayanan apa saja yang ada di UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng secara optimal dan merata.
- (2) Kualitas Sumber Daya Manusia pada Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng perlu ditingkatkan lagi.
- (3) Efektivitas dan efisensi pemanfaatan sumber daya dikelola dengan lebih baik. Kekurangan sumber daya, baik tenaga, dana maupun sarana dan prasarana

akan menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Daftar Pustaka

- Andrianto, Nico. 2007. *Good e - Government Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui e - Government*. Malang: Bayu Media.
- Pratiwi Ayu Eka dan Suprpta I Nyoman 2017. "Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Di SMP N 1 Singaraja". Dalam Locus Majalah Ilmiah Fisip Volume 8 No.1 – Agustus 2017.
- Bungin Burhan, 2012. *Analisis Data Kualitatif :Pemahaman Filosofis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa.
- Dwipayana, Ari AAGN. 2003. *Membangun Good Governance*. Jakarta:Raja Grafindo Pustaka.
- Dwiyanto Agus, 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik..* Yogyakarta:Gajah Mada University Press.
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta:PT Rineka Cipta.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Sedarmayati, 2003. *Good Governance: Pemerintahan Yang Baik Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. 2012 *Good Governance "Kepemerintahan Yang Baik"* Bagian Kedua Revisi. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 2003. *Birokrasi dan Politik Indonesia*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Undang - Undang Republik Indonesia, Nomor. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang- Undang Republik Indonesia, No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusa