

URGENSI TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK MENUJU GOOD GOVERNANCE

Oleh:
A Mulawangsa Mappakalu
STISIP Muhammadiyah Sinjai

Abstrak

Globalisasi telah memicu peningkatan kesadaran secara global di semua sektor kehidupan masyarakat dunia yang wujudnya dalam bentuk pergeseran cara berpikir dan bertindak sehingga mempengaruhi semua dinamika sektor dan perilaku kehidupan masyarakat.

Salah satu pergeseran berfikir tersebut adalah tuntutan bagaimana menyediakan pelayanan publik bermutu tinggi sesuai dengan nilai-nilai dan kebutuhan masyarakat bangsa, yang saat ini kemudian menjadi tema sentral paradigma baru dari pelayanan publik (Bijah Subijanto, 2007). Terdapat tiga masalah penting yang banyak terjadi di lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Pertama*, besarnya diskriminasi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan per-*konco*-an, kesamaan filiasi politik, etnis dan agama. Fenomena semacam ini tetap marak walaupun telah diberlakukan UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari KKN yang secara tegas menyatakan keharusan adanya kesamaan pelayanan, bukannya diskriminasi. *Kedua*, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Ketidakpastian ini sering menjadi penyebab munculnya KKN, sebab para pengguna jasa cenderung memilih menyogok dengan biaya tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan. Dan *ketiga*, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Ini merupakan konsekuensi logis dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidakpastian.

Kata kunci: Transparansi Pelayanan; Good Governance

PENDAHULUAN

UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik baru saja memperoleh pengesahan di DPR pada tanggal 23 Juni 2009 setelah hampir empat tahun perjuangan yang amat melelahkan. Situasi di atas memicu gagasan perlu ada upaya mengubah cara berfikir dan bertindak dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Perlu dicari kunci yang tepat bagi aparat pemerintah RI untuk membuka pikiran dan hati agar tidak terbelenggu dengan paradigma berfikir yang kurang mendukung dalam pencapaian pelayanan publik yang prima. Dengan demikian, perlu dikaji berbagai variasi model pelaksanaan pelayanan publik yang ideal, sesuai dengan karakteristik Pemerintah Daerah dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam mewujudkan suatu pemerintahan atau pemerintahan yang demokratis maka hal yang paling utama yang harus diwujudkan oleh pemerintah adalah transparansi (keterbukaan). Adapun indikasi dari suatu pemerintahan atau pemerintahan yang transparan (terbuka) adalah apabila di dalam penyelenggaraan pemerintahannya terdapat kebebasan aliran informasi dalam berbagai proses kelembagaan. Berbagai informasi harus disediakan secara memadai dan mudah dimengerti sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi. Pemerintahan yang tidak transparan, cepat atau lambat cenderung akan menuju pemerintahan yang korup, otoriter atau sewenang-sewenang.

KONSEP TRANSPARANSI DAN KEPERCAYAAN PUBLIK

Konsep Transparansi Pelayanan Publik

Transparansi adalah suatu proses keterbukaan dari para pengelola manajemen, utamanya manajemen publik

untuk membangun akses dalam proses pengelolaannya sehingga arus informasi keluar dan masuk secara seimbang.

Transparansi merupakan konsep yang sangat penting dan menjadi semakin penting seiring dengan semakin kuatnya keinginan untuk terus mengembangkan praktik *Good Governance* yang mensyaratkan adanya ruang khusus transparansi dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kemasyarakatan. Dengan kata lain pemerintah pada setiap tingkatan, terutama pada level layanan yang bersentuhan langsung dengan penerima manfaat layanan dituntut untuk terbuka dan menggaransi ruang yang dapat diakses oleh stakeholder's terhadap berbagai sumber informasi tentang proses kebijakan publik, alokasi anggaran untuk pelaksanaan kebijakan dimaksud serta pemantauan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan kebijakan tersebut.

Sejumlah point informasi mengenai tindakan pemberi layanan, misalnya : alasan yang melatarbelakangi tindakan, bentuk tindakan yang diharuskan serta waktu dan cara melakukan tindakan dimaksud-harus tersedia bagi stakeholders dan masyarakat luas.

Dengan leluasa mengakses berbagai informasi, secara tidak langsung dapat menumbuhkan kepedulian masyarakat untuk turut menilai sejauh mana keberpihakan pemerintahnya telah mengakomodir kebutuhan dasar yang selama ini menjadi harapan masyarakat.

Terhadap alokasi anggaran misalnya, masyarakat dan stakeholders berhak memperoleh informasi dari mana sumber anggaran diperoleh, berapa jumlah dana yang dialokasikan serta apakah pemerintah membelanjakan anggaran sedemikian itu untuk kepentingan masyarakat luas ataukah hanya untuk sekelompok orang tertentu yang memberikan keuntungan daur ulang bagi dirinya sendiri ataukah hanya untuk kepentingan oknum-oknum aparat layanan tertentu saja.

Lebih dari itu masyarakat dan stakeholders semakin perlu untuk mengetahui, apakah kebijakan yang diterapkan tersebut beserta sejumlah *resorches* yang mendukungnya, benar-benar menghasilkan kinerja yang terukur sesuai yang diharapkan atau tidak. Pengalaman adalah guru terbaik kata orang bijak karena alasan tertentu, banyak kebijakan yang telah direncanakan tidak dapat dijalankan seperti yang direncanakan maupun banyak belanja yang digelontorkan tidak seperti yang diharapkan.

Konsep transparansi menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan stakeholders yang membutuhkan. Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh publik, maka praktik penyelenggaraan pelayanan itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. Sebaliknya, kalau sebagian atau semua aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan itu tertutup dan informasinya sulit diperoleh oleh para pengguna dan stakeholders lainnya, maka penyelenggaraan pelayanan itu tidak memenuhi kaidah transparansi.

Karena itu, setidaknya ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi pelayanan publik. Indikator pertama adalah mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian terhadap tingkat keterbukaan disini meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk di dalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan serta mekanisme atau prosedur pelayanan yang harus dipenuhi. Persyaratan pelayanan harus dipublikasikan secara terbuka dan mudah diketahui oleh para pengguna. Penyelenggaraan layanan harus berusaha menjelaskan kepada para pengguna. Penyelenggaraan layanan harus berusaha menjelaskan kepada para pengguna mengenai persyaratan yang harus dipenuhi beserta alasan diperlukannya persyaratan itu dalam proses pelayanan.

Banyak pelayanan publik yang persyaratannya tidak diketahui secara pasti oleh warga pengguna. Para penyelenggara sering kali merasa tidak bertanggung jawab untuk menyebarluaskan informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi oleh para pengguna. Mereka menganggap bahwa mengetahui persyaratan pelayanan sepenuhnya menjadi urusan pengguna layanan, bukan menjadi bagian dari tanggung jawab dan peran mereka sebagai penyelenggara layanan. Kalaupun mereka menganggap perlu menjelaskan persyaratan pelayanan, mereka cukup melakukannya dengan menempel pengumuman di papan tulis yang terdapat di ruang tunggu atau disekitar tempat penyelenggaraan layanan. Bagi mereka, menempel di papan pengumuman ini dianggap sudah cukup.

Pada kenyataannya, para pengguna seringkali tidak mengetahuinya karena mereka tidak bisa membaca, memahami atau bahkan tidak melihat papan pengumuman yang ada karena diletakkan di tempat yang tidak strategis.

Karena itu, untuk hal-hal yang sangat penting seperti persyaratan, biaya, dan waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan, para petugas pemberi layanan perlu menjelaskannya kembali, atau setidaknya mengecek kembali ketika berinteraksi dengan para pengguna.

Indikator kedua dari transparansi menunjuk pada seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan stakeholders yang lain. Maksud dari dipahami di sini bukan hanya dalam artitiliteral semata tetapi juga makna dibalik semua prosedur dan peraturan itu. Penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan waktu yang diperlukan sebagaimana adanya merupakan hal yang sangat penting bagi para pengguna. Jika rasionalitas dari semua hal itu dapat diketahui dan diterima oleh para pengguna, maka kepatuhan terhadap prosedurr dan aturan akan mudah diwujudkan.

Indikator ketiga dari transparansi pelayanan adalah kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Semakin mudah pengguna memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik semakin tinggi transparansi. Dengan menggunakan ketiga dimensi transparansi tersebut maka penilaian terhadap transparansi pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih lengkap. Selama ini rezim pelayanan sering mengklaim dirinya telah bertindak transparan ketika hanya menempel papan pengumuman, misalnya berisi mengenai besaran biaya dan prosedur pelayanan, diloket pelayanan. Tentu mengumumkan biaya dan prosedur pelayanan secara terbuka ditempat yang mudah diakses oleh para pengguna adalah sesuatu yang baik dan menjadi bagian dari transparan pelayanan. Namun, hal tersebut belumlah cukup.

Transparansi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik adalah terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti (Ratminto, Winarsih, 2005 :19). Pelayanan publik adalah segala kegiatan upaya pemenuhan kebutuhan penerima kebutuhan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2005 :18).

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 18 yang berbunyi:

Masyarakat berhak:

- a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. Mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan layanan;
- e. Memberituhkan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman;

- h. Mengadakan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman;
- i. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 19

Masyarakat berkewajiban :

- a. Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik;
- c. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik.

Jadi secara konseptual, transparansi dalam penyelenggaraan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh semua penerima kebutuhan pelayanan.

Desentralisasi merupakan konsekuensi dari demokrasi, dan tujuannya adalah membangun *Good Governance* mulai dari akan rumput politik. Desentralisasi inilah yang menghasilkan *local government* (pemerintahan daerah) (Grosroos, 2001 : 59). Dalam konsep *Good Governance* tersebut, ada 3 aktor yang bermain, yaitu pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat (Wibawa dan Yuyun, 2002 : 39). Pemerintah di sini berfungsi untuk memediasi kepentingan-kepentingan yang antara lain berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan public (Pamudji, 2000 : 23), dan menurut Zeithaml dan Berry (2001 : 67) pelayanan publik itu harus dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah dengan sebaik-baiknya, transparan, dan akuntabel agar tidak merugikan warga yang dilayani. Pelayanan publik yang transparan adalah merupakan salah satu prinsip dalam perwujudan *good governance* (pemerintahan yang baik).

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik secara umum didasarkan pada filosofi dari UUD 1945 dan UU No. 32 Tahun 2004. Khusus untuk kebijakan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dijabarkan dalam Kep. Menpan RI. KEP/26/M.PAN/2/2004. Maksud ditetapkan Keputusan tersebut adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi pelayanan yang meliputi pelaksanaan prosedur, persyaratan teknis dan administratif, biaya, waktu, akta/janji, motto pelayanan, lokasi, standar pelayanan, informasi, serta pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun tujuannya adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas dan sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik adalah pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat

terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pengendaliannya serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi dibangun dalam suasana adanya aliran informasi yang bebas. Dalam suasana ini, proses, institusi, dan informasi dapat secara langsung diakses oleh mereka yang berkepentingan. Di samping itu, juga tersedia cukup informasi untuk memahami dan memonitor ketiga hal itu (Hamdi, 2001 :51-52). Menurut Riswandha (2003 : 59), transparansi adalah rakyat paham akan keseluruhan proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pemerintah. Jadi, transparansi itu berarti bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Transparansi mensyaratkan bahwa pelaksana pelayanan publik memiliki pengetahuan tentang permasalahan dan informasi yang relevan dengan yang kegiatan pelayanan.

Dalam konteks transparansi pelaksana pelayanan publik, pelaksana harus terbuka pada setiap tindakannya dan siap menerima kritikan maupun masukan, terutama yang dapat dari masyarakat adalah merupakan kebutuhan utama agar aparaturnya memahami aspirasi riil masyarakat. Keterbukaan sangat diperlukan untuk mengurangi peluang timbulnya perilaku aparaturnya yang dapat merugikan negara dan masyarakat. Selanjutnya, menurut Ratminto dan Winasih (2005 : 209-216), paling tidak ada 10 (sepuluh) dimensi atau kondisi aktual yang diharapkan terjadi dalam transparansi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu :

1. Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan / pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.
2. Prosedur pelayanan harus dibuat dalam bentuk Bagan Alir. Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk *Flow Chart* (Bagan Alir) yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Bagan Alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai berikut :
 - a. Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan.
 - b. Informasi bagi penerima pelayanan.
 - c. Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan.
 - d. Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien.
 - e. Pengendali (*kontrol*) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan

- penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.
3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat. Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 4. Menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai/relevan dengan jenis pelaksanaan yang akan diberikan. Harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan.
 5. Kepastian rincian biaya pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat. Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh Pemerintah/unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.
 6. Kepastian dan kurung waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.
 7. Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan harus ditetapkan secara formal berdasarkan SK. Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan.
 8. Lokasi pelayanan harus jelas. Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika). Untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, dapat membentuk Unit Pelayanan Terpadu atau pos-pos pelayanan di kantor Kelurahan/Desa/Kecamatan serta di tempat-tempat strategis lainnya.
 9. Janji pelayanan harus tertulis secara jelas. Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan tertulis

secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk didalamnya mengenai standar kualitas pelayanan. Dapat pula dibuat “Motto Pelayanan”, dengan penyusunan kata-kata yang dapat memberikan semangat, baik kepada pemberi maupun penerima pelayanan.

10. Standar pelayanan publik harus realistis dan dipublikasikan pada masyarakat. Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standar Pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.
11. Informasi pelayanan harus dipublikasikan dan disosialisasikan pada masyarakat melalui media. Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagaimana telah diuraikan di atas. Publikasi dan atau sosialisasi tersebut di atas melalui antara lain, media cetak (brosur, leaflet, booklet), media elektronik (Website, Home Page, Situs Internet, Radio, TV), media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

KONSEP KEPERCAYAAN PUBLIK

Kepercayaan adalah naluriah hidup yang vital, sebab ia timbul bersama dorongan-dorongan lain sebagai perlengkapan hidup manusia umumnya. Semua itu merupakan dorongan rohaniah manusia, yang selalu mengajar mereka untuk berbuat dan menyelesaikannya. Bahkan dari dorongan-dorongan itu timbul masalah semi masalah yang tidak akan henti-hgentinya dalam hidup manusia, sehingga hidup pernah diartikan dengan menimbulkan dan menyelesaikan masalah demi masalah. Demikian pula dengan kepercayaan, yaitu sebagai salah satu tuntutan naluri manusia.

Terlaksananya pemerintahan yang baik yang berarti dapat melakukan semua tugas pokok pencapaian misi hakiknya diperlukan kepemimpinan yang efektif yang memiliki “integritas tinggi” yaitu memiliki komitmen sebagai pelayan (*servant leaders*) yang bertanggung jawab kepada masyarakat (*public accountability*). Seseorang dapat mencapai sukses, apabila ia mampu mengembangkan semangat “pelayan”. Ia akan melaksanakan pelayanan dengan sebaik-baiknya, semakin banyak yang dilayani berarti semakin ia dibutuhkan orang banyak. Semakin banyak orang yang membutuhkan, ia telah dipercaya orang banyak, itu berarti ia berpengaruh besar, ia dipilih orang

banyak. Pengaruh disini bukan berarti “menguasai” tetapi dalam arti “kemampuan” mengembangkan partisipasi orang lain. Dialah sebenarnya seorang pemimpin yang efektif dan sukses.

Seorang pemimpin dituntut kemampuan melaksanakan manajemen dalam hal ini ia dituntut memiliki “pengaruh” sehingga mampu mengembangkan partisipasi seluruh anggota organisasinya. Ini dapat ditelusuri dari inti manajemen adalah “kepemimpinan”, inti dari kepemimpinan adalah “pengambilan keputusan” inti dari pengambilan keputusan adalah “hubungan antar manusia”, sedangkan inti dari hubungan antar manusia adalah “pengaruh”.

Menurut Kepala LAN-RI (Anwar Suprijadi : 2004) pemimpin masa depan yang diharapkan adalah pemimpin yang memenuhi 4 syarat yaitu :

1. Mempunyai visi yang jelas
2. Dipercaya dan jujur
3. Berpikir sistemik
4. Komitmen pada tugas dan tanggung jawab.

Mudah dimengerti bahwa untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat, pemerintah haruslah sosok figur yang memiliki integritas, berkepribadian kuat dan terpercaya, dan memiliki kepekaan (sensitifitas) terhadap norma dan etika. Kesadaran akan norma dan etika itulah yang akan menjaga pemerintah tersebut dari kemungkinan terdegradasi menjadi pemerintah yang kurang atau bahkan tidak lagi dipercaya publik.

KONSEP PEMERINTAHAN YANG BAIK (*GOOD GOVERNMENT*)

Dalam rangka mencapai tujuan dan aspirasi dari masyarakat, setiap negara harus memiliki *Good Government* (penyelenggaraan pemerintahan yang baik). Untuk mencapai *Good Government* tersebut harus dimulai dari terwujudnya *Good Governance* (pengelolaan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab). Menurut dokumen ESCAP (9), *Good Governance* mempunyai 8 karakteristik utama : bersifat partisipatif, *rule of law*, keterbukaan, responsif, berorientasi konsensus, kesetaraan dan membela yang lemah, efektif dan efisien, dan akuntabilitas. Akuntabilitas merupakan fokus yang sentral juga selalu disertai oleh keterbukaan (*transparency*) dan menerapkan undang-undang (*rule of law*).

Prof. Dr. Sofian Effendi, dalam Lokakarya Nasional Reformasi Birokrasi yang diselenggarakan di Kantor Menteri Negara PAN pada tanggal 22 September 2005 di Jakarta, memaparkan sebagai berikut :

1. Dalam kamus, istilah *government* dan *governance* seringkali dianggap memiliki arti yang sama yaitu cara menerapkan otoritas dalam suatu organisasi, lembaga atau negara. *Government* atau pemerintah juga adalah nama yang diberikan kepada entitas yang menyelenggarakan kekuasaan pemerintah dalam suatu negara.
2. Istilah *Governance* sebenarnya sudah dikenal dalam literatur administrasi dan ilmu politik hampir 120 tahun, sejak (Woodrow Wilson) memperkenalkan bidang studi

tersebut kira-kira 1125 tahun yang lalu. Tetapi selama itu *governance* hanya digunakan dalam konteks pengelolaan organisasi korporat dan lembaga pendidikan tinggi. Wacana tentang *governance* dalam pengertian yang hendak kita perbincangkan dan yang diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia sebagai tata pemerintahan, penyelenggaraan pemerintahan atau pengelolaan pemerintahan, baru muncul sekitar 15 tahun belakangan ini, terutama setelah berbagai lembaga pembiayaan internasional mempersyaratkan, *Good Government* dalam berbagai program bantuannya. Oleh para teoritis dan praktisi administrasi negara Indonesia, istilah *Good Governance* telah diterjemahkan menjadi penyelenggaraan pemerintahan yang amanah (Bintoro Tjokroamidjojo), tata pemerintahan yang baik (UNDP), pengelolaan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab (LAN), dan ada juga yang mengartikan secara sempit sebagai pemerintahan yang bersih.

3. Istilah pemerintah (*Government*) lebih berkaitan dengan lembaga yang mengemban fungsi memerintah dan mengemban fungsi mengelola administrasi pemerintahan. Sedangkan tata pemerintahan (*Governance*) lebih menggambarkan pada pola hubungan yang sebaik-baiknya antar elemen yang ada, yaitu pola hubungan antara pemerintah, kelembagaan politik, kelembagaan ekonomi, dan kelembagaan sosial dalam upaya menciptakan kesepakatan bersama menyangkut pengaturan proses pemerintahan.
4. Dengan demikian cakupan tata pemerintahan (*governance*) lebih luas dibandingkan dengan pemerintah (*government*), karena unsur yang terlibat dalam tata pemerintahan mencakup semua kelembagaan yang ada, termasuk didalamnya ada unsur pemerintah (*government*).
5. Hubungan antara pemerintah (*government*) dengan tata pemerintahan (*governance*) bisa diibaratkan hubungan antara rumput dengan padi. Jika kita hanya menanam rumput, maka padi tidak akan tumbuh. Tapi kalau kita menanam padi maka rumput dengan sendirinya akan juga turut tumbuh. Jika kita hanya ingin menciptakan pemerintah (*government*) yang baik, maka tata pemerintahan (*governance*) yang baik belum tentu tumbuh. Tapi jika kita menciptakan tata pemerintahan (*governance*) yang baik, maka pemerintah (*government*) yang baik juga akan terwujud.

Dalam hubungan ini Prof. Dr. Sofuan Effendi juga menuturkan bahwa perbedaan paling pokok antara konsep *government* dan *governance* terletak pada bagaimana cara penyelenggaraan otoritas politik, ekonomi dan administrasi dalam pengelolaan urusan suatu bangsa. Konsep pemerintahan berkonotasi peranan pemerintah yang lebih dominan dalam penyelenggaraan berbagai otoritas tadi. Sedangkan dalam *governance* mengandung makna bagaimana cara suatu bangsa mendistribusikan kekuasaan dan mengelola sumber daya dan berbagai masalah yang dihadapi masyarakat.

Konsep *Good Governance* dijelaskan sebagai berikut:

1. Sebagai pengelolaan atau kepengarahan negara yang baik.
2. Pelaksananya disebut *government*.
3. *Government* identik dengan pengelola, pengurus negara.
4. Pengelola negara yang mengetahui apa yang harus dikerjakan dan mengerjakan secara efisien.
5. Bagaimana penyelenggaraan negara di tata dan bagaimana tatanan itu berproses.

Kewajiban pemerintah adalah melaksanakan kewajiban negara yang meliputi melindungi (*to protect the people*), melayani (*to serve the people*), dan mengatur (*to regulate the people*) yang pada dasarnya adalah “pemberi pelayanan” pemenuhan kepentingan publik (*public interest*) dan mengatasi masalah-masalah publik (*public affairs*).

Ada tiga pilar pokok yang mendukung kemampuan suatu pemerintahan dalam melaksanakan *Good Governace*, yakni : pemerintah (*state*), *civil society* (masyarakat adab, masyarakat madani, masyarakat sipil), dan masyarakat pengusaha. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab baru tercapai menurut teori segitiga besi yakni apabila ada penerapan otoritas politik, ekonomi dan administrasi, ketiga unsur tersebut memiliki jaringan dan interaksi yang sinerjik dan setara.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 1993. *Manajemen Pengajaran Secara Manusiawi*, Jakarta : Rineka Cipta. Hal. 223.
- Dunn, N. William, 1998. *Analisis Kebijakan Publik*, Hanindita, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2001. *Reformasi Birokeasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta.
- Faisal, Sanipah, 1995. *Format dan Penelitian Sosial*. Jakarta : Raja Grafindo Persada. Cetakan Ke-4.
- Gie, The Tiang. 1976. *Pertumbuhan Pemerintah Daerah di Negara Republik Indonesia*. Jakarta : Gunung Agung.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Pokok-pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*. Bandung : Refika Aditama. Cetakan Pertama.
- Koentjaraningrat. 1997. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta : PT. Gramedia.
- Moenir,H.A.S.2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nainggolan,H.1987. *Pembinaan Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta : FEUI.
- Pusat bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka. Edisi III, hal. 897.
- Safitri, Fitriani, 2011. *Penerapan Good Governance dalam Kegiatan Pembangunan Kecamatan Sinjai Selatan Kabupaten Sinjai* : Proposal Penelitian.
- Sedarmayanti, 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung : Refika Aditama. Cetakan Pertama.
- Sianipar,JPG. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.

- Sudarto, Aman. 1999. *Analisis Kinerja*. Surabaya : Diklat Prop. Dati I Jatim.
- Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Refika Aditama. Cetakan Kesatu.
- Widodo, Joko, 2001. *Good Governance : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*. Surabaya, Insani Cendekiawan.
- Zauhar, Soesilo. 1994. *Kualitas Pelayanan Publik Suatu Paparan Teoritik : Majalah Administrator*. Edisi 2/XX/1994. Malang : Fakultas Ilmu Administrasi

Dokumen-dokumen

- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.