

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA SAMARINDA

Deandlles Christover¹

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan publik yang di laksanakan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda dengan menggunakan prinsip-prinsip Good Governance, sehingga pelayanan publik tersebut dapat terselenggara dengan cepat dan tepat waktu. Dalam penelitian ini, prinsip-prinsip Good Governance yang diteliti hanya dibatasi pada prinsip yang dikaitkan dengan partisipasi masyarakat, transparansi, kesetaraan, efektivitas, serta peneliti juga mengemukakan faktor-faktor yang menjadi penghambat didalam proses pelayanan publik di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan tujuan menggambarkan serta mendeskripsikan bagaimana proses pelayanan publik yang dilaksanakan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda dengan mengacu pada prinsip-prinsip Good Governance.

Adapun analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana tahun (2014:33), dimana analisis data ini terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sekunder dengan melakukan penelitian kepustakaan dan sumber-sumber data sekunder lainnya serta melakukan penelitian langsung ke lapangan untuk mendapatkan data primer melalui wawancara yang mendalam (interview indeep).

Dari hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda khususnya yang berhubungan dengan partisipasi masyarakat menunjukkan bahwa sebenarnya partisipasi masyarakat masih relatif rendah. Hal tersebut dikarenakan adanya kekurangan disiplin para pegawai yang melayani para wajib pajak mengakibatkan disiplin masyarakat cenderung atau relatif menurun. Sedangkan dalam transparansi, kesetaraan, dan efektifitas, pelayanan publik telah dilaksanakan secara baik dan optimal.

Kata Kunci: *Good Governance, Pelayanan Publik, Partisipasi, Transparansi, Kesetaraan, Efektifitas, Faktor Penghambat non teknis.*

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: endens_grafft@yahoo.com

Pendahuluan

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Secara luas istilah pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan dan obyek tertentu yang secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum (*the general public*) atau memberikan dukungan terhadap upaya meningkatkan kenikmatan dan kemudahan (*comfort and conveniences*) bagi seluruh masyarakat.

Di era reformasi saat ini, masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan-tuntutan serta keinginan dan aspirasi kepada pemerintah, dimana masyarakat semakin cerdas, kritis, dalam melaksanakan pengawasan atau kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintah. Konsep *Good Governance* di pandang sebagai suatu aspek dalam paradigma baru ilmu administrasi publik. *Good Governance* merupakan suatu paradigma baru yang menekankan pada peran aktif pemerintah dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan berkualitas.

Pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan untuk keperluan bagi sendi-sendi kehidupan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk keinginan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah daerah, khususnya di Kota Samarinda. Pelayanan publik yang profesional haruslah dapat diwujudkan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda jika adanya akuntabilitas, responsibilitas dalam memberikan pelayanan, dalam hal ini adalah aparatur Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda itu sendiri khususnya para pejabat yang ada pada Dinas tersebut. Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda sebagai Kantor Pelayanan Satu Atap haruslah memberikan suatu pelayanan publik yang prima dengan cepat, tepat, akurat, terawasi, efektif, efisien, sehat dan terjangkau.

Dalam Peraturan Daerah Kota Samarinda nomor 9 tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Samarinda, pasal 67 menyatakan bahwa Dinas Pendapatan Daerah merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang administrasi keuangan daerah khususnya urusan pendapatan dan investasi, dana perimbangan serta penatausahaan pendapatan daerah. Oleh karenanya, tugas umum Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda sebagai penyelenggara pelayanan umum (*public service*) adalah kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum Kota Samarinda. Dilihat dari prosesnya, dalam pemberian pelayanan publik tentunya terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang menerima pelayanan. Hal ini dikarenakan, Dinas Pendapatan Daerah sebagai lembaga birokrasi yang ada di Kota Samarinda mempunyai fungsi dan tugas untuk

memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Kerangka Dasar Teori

Good Governance

Good Governance atau tata kelola pemerintahan yang baik memiliki tiga domain yaitu, pemerintah, swasta, dan masyarakat. Dimana tugas dan peran pemerintah sebagai regulator serta menciptakan situasi politik, hukum yang kondusif. Sedangkan domain daripada masyarakat adalah berpartisipasi dalam melaksanakan secara aktif berbagai macam program-program kegiatan pemerintah untuk menuju masyarakat adil dan makmur. Sedangkan swasta memiliki peran dalam menciptakan lapangan pekerjaan yang pada akhirnya akan tercipta pertumbuhan ekonomi yang lebih baik. Prinsip tata kelola pemerintahan yang baik atau *Good Governance* sering di gunakan sebagai suatu standar dalam melaksanakan tugas pemerintah khususnya dalam manajemen pelayanan publik. Hal ini dikarenakan para pemegang jabatan publik haruslah mempertanggung jawabkan segala kebijakan dan pelayanannya kepada publik.

Secara umum, pengertian *Good Governance* adalah tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam versi lain, definisi *Good Governance* adalah sebagai suatu proses yang mengorientasikan pemerintahan pada distribusi kekuasaan serta kewenangan yang merata pada seluruh elemen masyarakat untuk mempengaruhi keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik beserta seluruh upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial, dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan (Sinambela, 2006: 47).

“*Good Governance* mengandung arti kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara.” Sadjijono (2007: 203).

Sedarmayanti (2003: 22), menjelaskan bahwa *Good Governance* merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam melaksanakan penyediaan publik goods and service disebut *governance*, sedangkan praktek terbaiknya disebut *Good Governance*.

Unsur Tata Kelola Pemerintahan yang Baik

Tata kelola pemerintahan yang baik atau sering dikenal dengan *Good Governance* merupakan suatu koridor dalam mengatasi berbagai masalah yang dihadapi dalam manajemen pelayanan publik. Hal ini dimaksudkan adalah bagaimana mewujudkan sistem pemerintahan yang dapat dan mampu melaksanakan manajemen pelayanan publik secara optimal sehingga terwujudnya masyarakat yang adil dan makmur. Prinsip-prinsip yang harus dilakukan dalam pelaksanaan *Good Governance* merupakan suatu koridor yang harus dilakukan oleh para pejabat publik untuk melaksanakan sistem pelayanan publik secara cepat dan benar. Untuk itu diperlukan proses pemulihan, stabilitas ekonomi dan krisis politik yang kian memburuk serta rendahnya kinerja dan pelayanan publik.

Prinsip-Prinsip Good Governance

Menurut Masyarakat Transparansi (MTI), kunci utama dalam memahami *Good Governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip yang mendasarinya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini didapat tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Prinsip-prinsip tersebut meliputi (Hardjasoemantri,2003: 2)

1. Partisipasi masyarakat
2. Tegaknya supremasi hukum (*rule of law*)
3. Transparansi
4. Peduli pada *stakeholder*,
5. Berorientasi pada konsensus
6. Kesetaraan
7. Efektivitas dan efisiensi
8. Akuntabilitas
9. Visi Strategis

Faktor Perwujudan Good Governance

Menurut Effendi (2005: 3), faktor-faktor yang mempengaruhi perwujudan *Good Governance* adalah:

1. Integritas Pelaku Pemerintahan.
2. Kondisi Politik dalam Negri.
3. Kondisi Ekonomi Masyarakat.
4. Kondisi Sosial Masyarakat
5. Sistem Hukum

Agar lembaga pemerintah lebih mampu melaksanakan fungsi kepemerintahan yang baik (*Good Governance*), perlu diciptakan suatu sistem borikrasi dengan ciri-ciri sebagai berikut:

1. Memiliki struktur yang sederhana.
2. Mengembangkan hubungan kemitraan (*partnership*) antara pemerintah dan setiap unsur dalam masyarakat.
3. Memahami dan komit akan manfaat dan arti pentingnya tanggung jawab bersama.
4. Adanya dukungan dan sistem imbalan yang memadai untuk mendorong terciptanya motivasi.
5. Adanya kepatuhan dan ketaatan terhadap nilai-nilai internal (kode etik) administrasi publik.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 yang dimaksudkan dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan

jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Kurniawan dalam Sinambela (2008:5) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Dwiyanto (2008: 21), pelayanan publik adalah produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas, karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna yaitu warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik. Pendapat senada juga dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih (2010: 18), yang mengartikan pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Jenis Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2007: 214-218), mengklasifikasikan pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dalam dua kategori utama, yaitu:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar, meliputi :
 - a. Kesehatan,
 - b. Pendidikan Dasar,
 - c. Bahan kebutuhan pokok masyarakat.
2. Pelayanan Umum, meliputi :
 - a. Pelayanan Administratif
 - b. Pelayanan Barang
 - c. Pelayanan Jasa

Asas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang prima dan memuaskan bagi pengguna jasa pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda, maka penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 meliputi:

1. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Dalam proses pemberian pelayanan publik, ada beberapa faktor penting dan perlu menjadi perhatian, seperti yang dikemukakan oleh Moenir (2001: 88 – 123), faktor yang mempunyai pengaruh besar terhadap pelayanan publik:

1. Faktor kesadaran.
2. Faktor aturan.
3. Faktor organisasi.
 - a. Sistem
 - b. Prosedur
 - c. Metode
4. Faktor pendapatan.
5. Faktor kemampuan – keterampilan.
 - a. Kemampuan teknik (*technical skill*),
 - b. Kemampuan bersifat manusiawi (*human skill*), dan
 - c. Kemampuan membuat konsepsi (*conceptual skill*).
6. Faktor sarana pelayanan.
 - a. Sarana kerja.
 - a) Peralatan kerja
 - b) Perlengkapan kerja
 - c) Perlengkapan bantu atau fasilitas
 - b. Fasilitas pelayanan.
 - a) Fasilitas ruangan
 - b) Telepon umum
 - c) Alat panggil

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Zuriyah (2009: 47) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai

sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan dan menguji hipotesis.

Fokus Penelitian

1. Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* meliputi :
 - a. Partisipasi Masyarakat
 - b. Transparansi
 - c. Kesetaraan
 - d. Efektivitas
2. Faktor penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda.

Hasil Penelitian

Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda

Dalam penerapannya, prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda menghadapi banyak faktor yang menjadi penghambat terselenggaranya prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda. Menurut hasil wawancara peneliti kepada informan, mengenai faktor apa saja yang menghambat terselenggaranya *good governance* yang meliputi partisipasi masyarakat, transparansi, kesetaraan dan efektivitas dalam pelayanan publik di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda , maka menghasilkan data sebagai berikut :

Manajemen pelayanan publik khususnya di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda sangat erat sekali kaitannya dengan upaya penciptaan *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik. Melalui pelaksanaan fungsi-fungsi yang terdapat pada penciptaan *good governance*, baik itu yang menyangkut partisipasi masyarakat, transparansi, kesetaraan, dan efektivitas merupakan hal ataupun prinsip-prinsip yang harus dilaksanakan dalam proses pemberian pelayanan publik.

Good Governance adalah tata kelola organisasi secara baik dengan prinsip-prinsip keterbukaan, keadilan, dan dapat dipertanggungjawabkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam memberikan pelayanan publik. Mekanisme internal proses pelayanan publik lebih fokus ditujukan kepada bagaimana pimpinan dan seluruh staf dalam suatu organisasi khususnya pada organisasi di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda *manage* proses pelayanan publik tersebut agar dapat diberikan secara cepat, tepat, akurat, terawasi, efektif, efisien, sehat, dan terjangkau.

Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda adalah suatu organisasi *close model* atau suatu organisasi birokrasi yang secara umum memiliki tugas dan fungsi yaitu sebagai pilar penting dalam mengawal laju perekonomian dan sistem manajemen profesionalnya. Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) nomor 11 tahun 2008 tentang OTK Dinas

Daerah Kota Samarinda khususnya mengenai SOTK DP2KAD yang dipisahkan menjadi dua SKPD, yakni Dinas Pendapatan Daerah dan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah.

Dilihat dari tugas dan fungsinya, maka Dinas Pendapatan Daerah mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam menangani pengelolaan pendapatan daerah dengan mengembangkan sumber penerimaan yang potensial sehingga untuk mencapai itu semua, Dinas Pendapatan Daerah merancang sebuah Rencana Strategis yang diberlakukan guna mewujudkan pengelolaan pendapatan daerah yang efektif, efisien, dalam upaya mewujudkan peningkatan pendapatan daerah.

Agar supaya tugas dan fungsi serta peran Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda dapat terlaksana secara optimal, khususnya dalam meningkatkan pendapat daerah Kota Samarinda, maka prinsip-prinsip *good governance* seperti yang telah peneliti kemukakan pada bab terdahulu harus dilakukan secara optimal.

Partisipasi Masyarakat

Dalam pembahasan ini, yang dimaksud dengan partisipasi masyarakat adalah keterlibatan masyarakat dalam melaksanakan suatu kegiatan atau membuat suatu keputusan dimana masyarakat ikut terlibat baik dalam bentuk penyampaian saran, pendapat, maupun dalam pemberian bahan dan jasa. Partisipasi juga dapat berarti bahwa suatu kelompok masyarakat mengenal akan masalah mereka sendiri, mengkaji pilihan mereka dan membuat keputusan serta pemecahannya. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Fasli Djalal dan Dedi Supriadi, (2001: 201-202) dimana partisipasi dapat juga berarti bahwa pembuat keputusan menyarankan kelompok atau masyarakat ikut terlibat dalam bentuk penyampaian saran dan pendapat, barang, keterampilan, bahan dan jasa. Partisipasi dapat juga berarti bahwa kelompok mengenal masalah mereka sendiri, mengkaji pilihan mereka, membuat keputusan, dan memecahkan masalahnya.

Kemudian jika dilihat dari pendapat Tilaar, (2009: 287) mengungkapkan partisipasi adalah sebagai wujud dari keinginan untuk mengembangkan demokrasi melalui proses desentralisasi dimana diupayakan antara lain perlunya perencanaan dari bawah (bottom-up) dengan mengikutsertakan masyarakat dalam proses perencanaan dan pembangunan masyarakatnya. Maka jika dilihat dari pengamatan dan wawancara yang telah peneliti lakukan, terlihat bahwa apa yang telah dilakukan oleh masyarakat selaku wajib pajak dalam proses pembayaran pajak di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda, partisipasi masyarakat masih relatif rendah. Hal ini dibuktikan dimana dari hasil pengamatan dan wawancara yang peneliti lakukan langsung kepada wajib pajak, terlihat banyaknya para wajib pajak yang sadar akan kewajiban mereka dalam membayar pajak namun karena masalah-masalah non teknis yang ditemui dalam proses pembayaran pajak, seperti listrik padam, rusaknya alat penunjang pelayanan seperti alat print, komputer, membuat partisipasi masyarakat dalam membayar pajak cenderung menurun dan ini dibuktikan dari banyaknya antrian masyarakat dalam membayar pajak setiap harinya di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda. Oleh

karenanya, partisipasi masyarakat selaku wajib pajak dalam proses pembayaran pajak di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda cenderung mengalami penurunan. Hal ini dikarenakan ada hal-hal yang berhubungan dengan disiplin kerja pegawai serta hal-hal yang bersifat non teknis yang mempengaruhi proses partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.

Transparansi

Transparansi dapat didefinisikan sebagai prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil-hasil yang dicapai. Hal ini sesuai dengan apa yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda dalam proses pemberian pelayanan kepada wajib pajak. Hal ini sesuai dengan pendapat dan teori yang dikemukakan oleh Sabarno (2007: 38), bahwa transparansi merupakan salah satu aspek mendasar bagi terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Perwujudan tata pemerintahan yang baik mensyaratkan adanya keterbukaan, keterlibatan, dan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintah. Keterbukaan dan kemudahan informasi penyelenggaraan pemerintahan memberikan pengaruh untuk mewujudkan berbagai indikator lainnya.

Hal ini terbukti bahwa dari pengamatan langsung dan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, bahwa para wajib pajak dapat dengan mudah mengakses berbagai macam informasi yang berhubungan dengan wajib pajak. Hal ini dikarenakan prinsip-prinsip transparansi telah dilaksanakan secara optimal oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda. Hal ini dibuktikan dengan adanya dinding informasi, nomor antrian, kotak saran/pengaduan, tempat pelayanan informasi, dan informasi mengenai prakiraan waktu penyelesaian proses pembayaran yang dilakukan oleh wajib pajak.

Kesetaraan

Dalam pembahasan ini, peneliti memberikan definisi kesetaraan adalah tata politik sosial di mana semua orang yang berada dalam suatu masyarakat atau kelompok tertentu memiliki status yang sama. Setidaknya, kesetaraan sosial mencakup hak yang sama di bawah hukum, merasakan keamanan, memperoleh hak suara, mempunyai kebebasan untuk berbicara dan berkumpul, dan sejauh mana hak tersebut tidak merupakan hak-hak yang bersifat atau bersangkutan secara personal. hak-hak ini dapat pula termasuk adanya akses untuk mendapatkan pendidikan, perawatan kesehatan dan pengamanan sosial lainnya yang sama dalam kewajiban yang melibatkan seluruh lapisan masyarakat.

Kemudian, peneliti juga memberikan definisi tentang keadilan khususnya terhadap semua masyarakat yang ingin mendapatkan keadilan dalam pelayanan publik, dimana keadilan (*equity*) menurut peneliti adalah hak yang adil menurut kewajaran dan tanpa adanya diskriminasi. Dalam pertukaran sosial, keadilan terjadi bila orang-orang yang telah memberikan kontribusi terbesar dalam hal ini masyarakat yang membayar pajak menerima imbalan yang relatif besar pula

dalam proses pelayanan publik. Dalam konteks sosial, keadilan juga melibatkan kesadaran atau prinsip-prinsip keadilan yang alamiah. Hal ini dapat menyebabkan orang mendapat perlakuan yang berbeda bila hal ini dipandang adil atau pantas. Keadilan tidak akan tercapai bila ada diskriminasi gender maupun status sosial.

Dari hasil pengamatan langsung dan wawancara yang peneliti lakukan secara mendalam di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda, terbukti bahwa kesetaraan dalam pemberian pelayanan publik telah dilaksanakan secara optimal. Hal ini dapat dibuktikan bahwa dari para wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda di sama ratakan pelayanannya berdasarkan nomor antrian tanpa melihat perbedaan baik gender maupun status sosial.

Hal ini sesuai dengan pendapat atau teori Hardjasoemantri (2003: 2) dimana dalam konteks pelayanan publik, kesetaraan adalah kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan publik. Asas ini mengharuskan setiap pelaksanaan pemerintah bersikap dan berperilaku adil dalam hal pelayanan publik tanpa membedakan suku, jenis, keyakinan, jenis kelamin, dan kelas sosial., Semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka. Kesetaraan adalah perlakuan yang sama kepada semua unsur tanpa memandang atribut yang menempel pada subyek tersebut. Prinsip kesetaraan menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

Efektivitas

Yang dimaksud dengan efektivitas dalam pembahasan ini adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana tujuan suatu organisasi dapat tercapai sesuai dengan rencana. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga kata efektivitas dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

Efektivitas juga dapat peneliti diartikan adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota organisasi khususnya Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda maupun masyarakat ataupun wajib pajak.

Dari pembahasan diatas, hal ini sesuai dengan teori efektivitas menurut Siagian (2004: 151) adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya. Berarti, efektivitas sebagai orientasi kerja menyoroti empat hal, yaitu :

1. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan sudah ditentukan dan dibatasi,

2. Jumlah dan mutu barang atau jasa yang harus dihasilkan telah ditentukan,
3. Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa tersebut sudah ditetapkan,
4. Tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan.

Dilihat dari hasil pengamatan langsung dan wawancara yang peneliti lakukan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda, dalam pembahasan ini peneliti menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan publik bagi wajib pajak telah dapat secara transparan memperoleh informasi tentang berapa lama dan kapan terselesaikannya suatu proses pekerjaan yang berhubungan dengan wajib pajak hotel baik hotel melati hingga bintang empat, motel, rumah penginapan, pajak restoran, pajak rumah makan, kafetaria, catering, pajak reklame, kemudian pajak hiburan, tontonan film, pegelaran kesenian, musik tari busana, karaoke, yang terdiri dari karaoke umum dan karaoke keluarga. Hal ini dapat dilihat pada lampiran mengenai proyeksi pendapatan daerah kota Samarinda tahun 2014.

Faktor Penghambat dari Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda

Dalam pembahasan ini, dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan secara langsung di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda melalui wawancara yang peneliti lakukan baik terhadap pemberi layanan maupun penerima pelayanan atau wajib pajak, terbukti bahwa kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pemberian pelayanan publik adalah :

1. Kerusakan Peralatan Menunjang

Dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan pada wajib pajak, jelas terlihat bahwa dalam pelayanan publik tersebut masih ditemukan adanya kendala-kendala seperti listrik padam, rusaknya peralatan-peralatan penunjang pelayanan seperti computer, alat print, serta tidak berfungsinya website Dispenda Kota Samarinda yang mengakibatkan kegiatan pelayanan publik dalam pembayaran pajak sedikit terlambat. Selain itu, informasi mengenai rangkaian prosedur dan syarat-syarat pelayanan hanya tersedia di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda, sehingga untuk mengikuti pelayanannya harus ke Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda terlebih dahulu.

2. Faktor Disiplin Pegawai

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan kepada masyarakat wajib pajak, sebagian besar mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh staf pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda sudah cukup profesional dan proporsional, hanya saja kendala yang selalu di hadapi adalah kurangnya disiplin para pegawai baik ketika masuk jam kerja kantor maupun ketika jam istirahat, para pegawai terlambat kembali ke kantor sehingga mengakibatkan banyaknya wajib pajak yang menunggu. Sehingga memperlambat proses penyelesaian pembayaran wajib pajak. Oleh karenanya, menurut peneliti

pelayanan publik yang dilakukan haruslah optimal. Akan tetapi, masih adanya kendala-kendala yang berhubungan dengan faktor sumber daya manusia yang tidak disiplin. Hal ini dikarenakan masih lemahnya pengawasan yang mengakibatkan kurang disiplinnya para pegawai.

3. Faktor Kurangnya Pengawasan

Dalam pembahasan ini, peneliti mengartikan pengawasan adalah suatu proses pengawasan yang berjenjang dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan.

Dari definisi yang peneliti kemukakan diatas serta mengacu dari hasil pengamatan langsung yang peneliti lakukan dilapangan serta memperhatikan wawancara dari berbagai sumber, bahwa salah satu kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan publik di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda adalah kurangnya disiplin pegawai sehingga mengakibatkan pelayanan publik tidak dapat diberikan secara prima sehingga mengakibatkan kecendrungan menurunnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Oleh karenanya, diperlukan pengawasan yang dilakukan secara berjenjang mulai dari yang dilakukan Kepala Dinas ke Sekretaris dan Kepala Bidang hingga sampai kepada tenaga operasional yang memberikan pelayanan publik.

Dari semua pembahasan yang telah peneliti kemukakan diatas sesuai dengan fokus penelitian skripsi ini, maka peneliti berkesimpulan bahwa prinsip-prinsip *good governance* dalam proses pelayanan publik di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda telah dilakukan secara optimal.

Kesimpulan

1. Partisipasi masyarakat dalam membayar pajak, sejauh ini masih relatif rendah. Hal tersebut karena sosialisasi dan informasi dari Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda masih belum optimal, sehingga berdampak pada kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, serta kurangnya pemahaman masyarakat akan prosedur dan proses pembayaran pajak.
2. Transparansi pelayanan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda sudah dilaksanakan secara optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya papan pemberitahuan yang menjelaskan mengenai prosedur dan syarat yang harus dilalui, lama prakiraan waktu selesainya pelayanan yang diberikan, tersedianya pelayanan informasi bagi masyarakat yang membutuhkan informasi untuk mengikuti prosedur kegiatan pelayanan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda.
3. Prinsip kesetaraan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda telah dilakukan secara profesional dan proporsional, artinya pelaksana pelayanan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda sudah

- memberikan pelayanan yang baik dan adil tanpa melihat siapa objek pajaknya.
4. Prinsip efektivitas yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda telah dilaksanakan dengan cukup baik. Para wajib pajak telah mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan pelayanan dapat terselesaikan dengan efektif atau tepat waktu walaupun dalam proses pelayanan tersebut terdapat beberapa kendala-kendala, seperti; mati lampu, rusaknya sarana prasarana penunjang seperti alat print, komputer, alat cetak nomor antrian, namun kendala tersebut tidak membuat kegiatan pelayanan terhenti terlalu lama.
 5. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor penghambat dalam mewujudkan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik yang diantaranya:
 - a. Hambatan yang dapat memperlambat proses kegiatan pelayanan publik di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda, misalnya; listrik padam, rusaknya peralatan penunjang seperti komputer, alat printer, alat pencetak nomor antrian, tidak berfungsinya website Dispenda Kota Samarinda sehingga mengakibatkan pelayanan terkendala. Kendala-kendala tersebut menyebabkan tingkat partisipasi masyarakat dalam melaksanakan kewajiban sebagai wajib pajak menjadi menurun.
 - b. Sumber daya manusia yang ada di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda sudah cukup profesional dan proporsional, akan tetapi kurangnya disiplin para pegawai, baik ketika masuk jam kerja kantor maupun ketika jam istirahat, membuat para pegawai terlambat kembali ke kantor sehingga mengakibatkan banyaknya wajib pajak yang menunggu. Hal tersebut memperlambat proses penyelesaian pembayaran wajib pajak.
 - c. Faktor kurangnya pengawasan, dimana masih ditemukan ada beberapa staf yang tidak berada di kantor pada jam kerja dengan alasan ada hal-hal yang menyangkut kepentingan pribadi diluar kantor yang harus diselesaikan.

Daftar Pustaka

Sumber Literatur:

- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Reformasi Pelayanan Publik* dalam Wijoyo, *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*, Surabaya: Airlangga University Press.
- Efendi, Sofian. 2005. *Membangun Budaya Birokrasi Untuk Good Governance*. Makalah Seminar Lokakarya Nasional Reformasi Birokrasi, Jakarta.
- Hardjasoemantri, Koesnadi. 2003. *Good Governance Dalam Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia*. Makalah untuk Lokakarya Pembangunan Hukum Nasional ke VIII di Bali.

- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Revisi. Cetakan Kedua. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan Kelima. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto. 2003. *Kriteria Pengukuran Kinerja Pemerintah*. Makalah Disampaikan pada Peserta TMPP-MAP. Yogyakarta UGM.
- Ratminto, Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sadjijono, 2007. *Fungsi Kepolisian dalam Pelaksanaan Good Governance*, Jakarta: Laksbang Mediatama.
- Sedarmayanti, 2003, *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) dalam Rangka Otonomi Daerah*, Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sinambela, Lijian,dkk. 2006, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Cetakan Kesatu. Bandung: Alfabeta.
- Zuriah, Nurul. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan : Teori – Aplikasi*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Bumi Aksara.

Sumber Lain:

Undang-undang:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan. Jakarta

Website:

Kartika Yusuf. *Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dan Bersih*. Diakses melalui <http://higheststartiika.blogspot.com/>