

INTEGRASI GOOD ATTITUDE DAN EXCELLENT SERVICE DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNMENT GOVERNANCE

Sundari Rahman¹, Musmuliadi²

¹ UMI Makassar²Institut Agama Islam Negeri Parepare
E-mail: ayifarras.af@gmail.com¹, musmulyadi@iainpare.ac.id²

Abstract

The economic crisis that hit Indonesia in mid-1997 and also pressure from the community to encourage the government to adopt policies for the realization of a just, prosperous, and prosper. In order to realize the wishes of citizens who continue to urge the government then pursued one way by implementing good government governance. Good governance covers broad aspects of life ranging from legal, political, economic, and social as well as closely with the principal task of organizing the function of state power executive, legislative, and judicial branches. Government in making all aspects related to it, the government tried to create a governance system of government based on excellent service that is supported by both the behavior or attitude of the implementing agency. Good attitude in this regard reflects the personality and attitude of high responsibility of state officials in performing its duty of providing excellent service to the community. Excellent service which became a major cornerstone in restoring the government's image in the public eye particularly in view of the terms of service should be carried out to the maximum so that people's expectations of the government can be realized.

Keywords: good attitude, excellent service, good government governance

Abstrak

Krisis ekonomi yang melanda Indonesia pada pertengahan tahun 1997 dan juga desakan dari masyarakat mendorong pemerintah untuk mengambil kebijakan demi terwujudnya masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera. Demi mewujudkan keinginan warga negara yang terus mendesak pemerintah maka ditempuh salah satu jalan yaitu dengan menerapkan good government governance. Good governance mencakup aspek kehidupan yang luas mulai dari aspek hukum, politik, ekonomi, dan sosial serta erat dengan tugas pokok fungsi penyelenggaraan kekuasaan negara baik eksekutif, legislatif, dan yudikatif. Pemerintah dalam mewujudkan segala aspek yang berkaitan dengan hal tersebut, maka pemerintah berusaha menciptakan tata kelola sistem pemerintahan yang berbasis pelayanan prima yang ditunjang dengan perilaku atau sikap baik dari aparat pelaksana. Sikap baik dalam hal ini mencerminkan keperibadian dan sikap tanggung jawab yang tinggi dari aparat negara dalam melaksanakan kewajibannya yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan prima yang menjadi landasan utama dalam mengembalikan citra pemerintah di mata publik terkhusus dari segi pelayanan harus dilaksanakan dengan maksimal agar harapan masyarakat terhadap pemerintah dapat terwujud.

Kata kunci: perilaku yang baik, pelayanan prima, tata pemerintahan yang baik

Pendahuluan

Krisis ekonomi yang terjadi di Indonesia pada pertengahan tahun 1997 menyebabkan terganggunya sistem perekonomian bangsa yang telah digembar-gemborkan memiliki

angka pertumbuhan yang mencapai 7% dan merupakan angka yang sangat spektakuler. Krisis yang menyebabkan keterpurukan bagi bangsa Indonesia memiliki dampak negatif yang sangat besar bagi kehidupan dan kesejahteraan bangsa ini. Dampak negatif

yang sangat terlihat dengan adanya krisis ekonomi adalah tingginya angka pengangguran yang disebabkan oleh pemutusan hubungan kerja dan bangkrutnya para pengusaha kecil, menengah, dan besar dilapangan bisnis. Kondisi yang memprihatinkan ini mendorong pemerintah untuk melakukan pembenahan disegala aspek, dan adanya tekanan dari masyarakat juga menjadi salah satu faktor untuk melakukan pembenahan tersebut.

Salah satu langkah yang ditempuh oleh pemerintah adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Langkah yang diambil oleh pemerintah dalam hal ini sebagai upaya untuk mencegah timbulnya hambatan yang dapat menghambat langkah pembangunan yang dilaksanakan oleh pemerintah sesuai dengan tujuan nasional, yaitu tujuan yang telah digariskan di dalam alinea IV UUD 1945. Salah satu langkah reformasi yang ditempuh menurut Falaakh (2007) adalah dengan menerapkan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) karena krisis yang terjadi telah mendorong arus balik yang luas serta menuntut perbaikan ekonomi negara dan perbaikan pemerintahan negara. Selain untuk menanggulangi krisis yang terjadi dan dalam rangka pencapaian tujuan nasional, penerapan prinsip-prinsip *good governance* juga dilatarbelakangi oleh faktor globalisasi.

Menurut Sedarmayanti (2004) globalisasi yang menyentuh berbagai bidang kehidupan di seluruh wilayah pemerintahan negara akan memungkinkan terselenggaranya interaksi perekonomian antar daerah dan antar bangsa yang berlangsung secara lebih efisien. Alasannya adalah karena globalisasi akan mendorong terlaksananya reformasi sistem pemerintahan dan perekonomian termasuk lingkungan birokrasinya. Sementara menurut Tjokroaminoto (2000) mengutip pidato Presiden RI pada tanggal 16 Agustus 2000, pemerintah Indonesia juga menganggap *good*

governance sebagai salah satu kecenderungan global. *Good Governance* yang dipaparkan oleh Wiriaatmadja (2004) adalah mencakup aspek kehidupan yang luas mulai dari aspek hukum, politik, ekonomi, dan sosial serta erat dengan tugas pokok fungsi penyelenggaraan kekuasaan negara baik eksekutif, legislatif, dan yudikatif.

Konsep *good governance* ini muncul selain karena faktor yang telah dipaparkan diatas juga karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Pendekatan penyelenggaraan urusan publik yang bersifat sentralis, non partisif, serta tidak akomodatif terhadap kepentingan publik pada rezim-rezim terdahulu, harus diakui telah menumbuhkan rasa tidak percaya dan bahkan antipati terhadap rezim yang berkuasa. Menurut Edelman, hal seperti ini merupakan era anti birokrasi dan era anti pemerintah. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Sugiarto (1999) dalam Hadjan (2001) mengungkapkan bahwa dimensi pelayanan terdiri dari a). *Responsibility* atau tanggung jawab, yaitu tanggung jawab yang mencakup kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan serta keakuratan dalam memberikan informasi. b). *Responsiveness* atau kepekaan, yaitu kepekaan terhadap kebutuhan publik yang diiringi dengan tindakan yang tepat sesuai dengan kebutuhan tersebut. c). *Assurance* atau kepastian pelayanan, yaitu bentuk pelayanan langsung terhadap publik yang didukung dengan pengetahuan dan keterampilan. d). Empati, merupakan kemampuan untuk memahami dan memperhatikan kondisi masyarakat sebagai upaya dalam memberikan kenyamanan kepadanya. Hal ini disebabkan karena pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip *good governance* untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih

baik. Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang sangat memperhatikan individu sebagai pribadi yang baik dan menarik (Hadjan, 2001). Selain itu masyarakat masih menganggap pelayanan publik masih dilaksanakan oleh birokrasi yang cenderung lamban, tidak profesional, dan membutuhkan biaya yang mahal.

Gambaran buruknya birokrasi antara lain organisasi birokrasi gemuk dan kewenangan antar lembaga yang tumpang tindih, sistem, metode, dan prosedur kerja yang belum tertib, pegawai negeri sipil yang belum profesional, belum netral dan sejahtera, praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme masih mengakar, koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi program belum terarah, serta disiplin dan etos kerja aparatur negara masih rendah. Pendapat tentang buruknya semua pelayanan yang dilaksanakan birokrasi menurut Santosa (2008) merupakan pengaburan makna birokrasi yang berkembang dimasyarakat dan terus berlangsung oleh sikap diam masyarakat. Berbagai kondisi tersebut mencerminkan *bad governance* dalam birokrasi di Indonesia. Paradigma tata kelola pemerintahan telah bergeser dari *government* ke arah *governance* yang menekankan pada kolaborasi dalam kesetaraan dan keseimbangan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat madani. Menurut Nawawi (2012) pemerintahan dapat dikatakan baik, jika produktif, inovatif dan memperlihatkan hasil dengan indikator kemampuan ekonomi, rakyat meningkat baik dalam aspek produktifitas maupun dalam daya belinya, kesejahteraan spiritualitasnya terus meningkat dengan indikator rasa aman, tenang dan bahagia yang baik.

Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan

strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi strategis untuk memulai menerapkan *good governance*. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha.

Kedua, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik. Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang bertele-tele, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. Dalam pemberian pelayanan publik, disamping permasalahan diatas, juga tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang sering melecehkan martabatnya sebagai warga Negara.

Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya. Hal ini terjadi karena budaya

yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan budaya pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Wasistiono (2003) dalam Muis (2014) mengemukakan bahwa tuntutan adanya *good governance* ini timbul karena adanya penyimpangan dalam penyelenggaraan demokratisasi sehingga mendorong kesadaran warga negara untuk menciptakan sistem atau paradigma baru untuk mengawasi jalannya pemerintahan agar tidak melenceng dari tujuan semula. Secara umum definisi pelayanan publik dapat diartikan dengan memisahkan antara pelayanan dan publik. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Azlina (2015) Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan atau instansi pemerintah, guna memenuhi harapan dan kepuasan konsumen atau masyarakat secara maksimal. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayana sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguh (orang dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan). Menurut Chandra (2016) dalam pelayanan yang terkait dengan prinsip *good governance* adalah sebagaimana tuntutan reformasi yaitu untuk mewujudkan clean governance dalam penyelenggaraan

Negara yang didukung prinsip-prinsip dasar kepastian hukum.

Pelayanan publik sangat tergantung kepada pemerintah, dimana pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab penuh terhadap kepuasan masyarakat dalam sistem pelayanan. *Governance*, yang diterjemahkan menjadi tata pemerintahan, adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat (UNDP, 2000). Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan perbedaan diantara mereka. Definisi lain menyebutkan *governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non-pemerintah dalam suatu usaha kolektif (Ganie dan Rochman, 2000). Definisi ini mengasumsikan banyak aktor yang terlibat dimana tidak ada yang sangat dominan yang menentukan gerak aktor lain. Pesan pertama dari terminologi *governance* membantah pemahaman formal tentang bekerjanya institusi-institusi negara. *Governance* mengakui bahwa didalam masyarakat terdapat banyak pusat pengambilan keputusan yang bekerja pada tingkat yang berbeda. Lembaga Administrasi Negara (2000) memberikan pengertian Good governance yaitu penyelenggaraan pemerintah negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta, dan masyarakat.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat bukan sekedar memberikan pelayanan tetapi pelayanan yang diberikan haruslah sesuai dengan apa yang tercantum di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun

2000 poin keempat mengenai pelayanan prima yaitu penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin, serta menjamin pelayanan publik dapat terwujud sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pelayanan yang dimaksud dalam hal ini adalah pelayanan yang akan memberikan rasa puas terhadap masyarakat yang didukung dengan sikap dan tanggung jawab dari pihak yang memberikan pelayanan. Menurut Moenir (2006) Syamsinar (2016) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan prima (*excellent service*) yang akan diberikan oleh aparatur negara terhadap masyarakat akan terwujud apabila didukung oleh aparat yang memiliki sifat atau sikap yang baik. Menurut Jatmiko (2006) dalam Sari (2017) pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sifat atau sikap yang baik (*good attitude*) seorang aparatur dalam melayani masyarakat akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikannya.

Tinjauan Pustaka

A. Teori Perilaku Terencana (theory of planned behaviour)

Ajzen (1991) mendefinisikan bahwa intensi merupakan pencerminan dari tiga faktor utama yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Sikap merupakan suatu disposisi untuk merespon secara positif atau negatif perilaku

tertentu. Sikap terhadap perilaku ditentukan oleh kombinasi antara keyakinan perilaku dan evaluasi hasil. Keyakinan perilaku adalah keyakinan individu mengenai konsekuensi positif atau negatif dari perilaku tertentu, sedangkan evaluasi individu terhadap konsekuensi yang didapatkan dari suatu perilaku. Sikap merupakan suatu disposisi untuk merespon secara positif atau negatif perilaku tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa individu yang percaya bahwa suatu perilaku dapat memberikan hasil yang positif maka individu tersebut memiliki sikap positif terhadap perilaku tersebut dan sebaliknya, jika individu meyakini bahwa suatu perilaku dapat memberikan hasil yang negatif maka individu tersebut memiliki sikap negatif terhadap perilaku tersebut (Saud, 2016).

Sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir, dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi, atau nilai. Sikap bukan perilaku, tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku tertentu terhadap objek sikap. Sikap terdiri dari tiga komponen yang saling menunjang, yakni komponen kognitif, afektif, dan konatif (Azlina *et al.*, 2015). Perilaku positif (*good attitude*) merupakan salah satu sikap yang mengikuti keyakinan positif yang ada dalam diri aparatur pemerintah sehingga mendorong mereka untuk melakukan atau menunjukkan sikap yang baik dalam melayani masyarakat. Perilaku dalam melakukan suatu hal dipengaruhi oleh niat atau mengikuti kata hati, Ajzen (2012) mengemukakan bahwa niat atau intensi merupakan representasi kognitif dari kesiapan seseorang untuk melaksanakan perilaku tertentu dipandang sebagai anteseden terdekat kepada perilaku. Niat merupakan sebuah tanda atau indikasi kesiapan seseorang dalam menampilkan perilaku dan dianggap menjadi anteseden yang mendahului perilaku (Andreanto, 2013). Perilaku manusia pada hakikatnya adalah suatu aktivitas dari pada manusia itu sendiri, perilaku juga adalah apa yang dikerjakan oleh organisme tersebut, baik

dapat diamati secara langsung atau tidak langsung. Dan hal ini berarti bahwa perilaku terjadi apabila ada sesuatu yang diperlukan untuk menimbulkan reaksi yakni yang disebut rangsangan, dengan demikian suatu rangsangan tertentu akan menghasilkan reaksi perilaku tertentu (Notoatmodjo, 2007).

Menurut Skinner (Notoatmodjo, 2007) juga merumuskan bahwa perilaku merupakan respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus (rangsangan dari luar). Oleh karena perilaku ini terjadi melalui proses adanya stimulus terhadap organisme, dan kemudian organisme tersebut merespon, maka teori Skinner disebut teori "S-O-R atau stimulus organisme respon. Skinner juga membedakan adanya dua proses yaitu : a). respondent respon atau reflexive, yakni respon yang ditimbulkan oleh rangsangan-rangsangan (stimulus) tertentu. Stimulus semacam ini disebut eliciting stimulation karena menimbulkan respon respon yang relatif tetap. b). Operant respon atau instrumental respon, yakni respon yang timbul dan berkembang kemudian diikuti oleh stimulus atau perangsang tertentu. Perangsang ini disebut reinforcing stimulation atau reinforce, karena memperkuat respon.

Menurut konsep dari Lawrence Green, yang dikutip oleh Notoatmodjo (2007) bahwa perilaku dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu : a). faktor predisposisi, faktor faktor ini mencakup tentang pengetahuan dan sikap seseorang terhadap sebuah rangsangan atau stimulus yang ia dapatkan. b). faktor pemungkin, faktor faktor ini mencakup ketersedian sarana dan prasarana atau fasilitas sebagai penunjang terjadinya sebuah perilaku yang terjadi pada seseorang tersebut. c). faktor penguat , Faktor-faktor penguat ini meliputi faktor sikap dan perilaku tokoh masyarakat, tokoh agama, sikap dan perilaku dari peran role dari seseorang yang membuatnya menirukan apa yang mereka lakukan semuanya.

B. Teori Pertukaran Sosial (theory of exchange behaviorism)

Tokoh-tokoh yang mengembangkan teori pertukaran sosial antara lain adalah psikolog John Thibaut dan Harold Kelley (1959), sosiolog George Homans (1961), Richard Emerson (1962), dan Peter Blau (1964). Berdasarkan teori ini, kita masuk ke dalam hubungan pertukaran dengan orang lain karena dari padanya kita memperoleh imbalan. Dengan kata lain hubungan pertukaran dengan orang lain akan menghasilkan suatu imbalan bagi kita. Seperti halnya teori pembelajaran sosial, teori pertukaran sosial pun melihat antara perilaku dengan lingkungan terdapat hubungan yang saling mempengaruhi (reciprocal). Karena lingkungan kita umumnya terdiri atas orang-orang lain, maka kita dan orang-orang lain tersebut dipandang mempunyai perilaku yang saling mempengaruhi. Dalam hubungan tersebut terdapat unsur imbalan (*reward*), pengorbanan (*cost*) dan keuntungan (*profit*). Imbalan merupakan segala hal yang diperoleh melalui adanya pengorbanan, pengorbanan merupakan semua hal yang dihindarkan, dan keuntungan adalah imbalan dikurangi oleh pengorbanan.

Jadi perilaku sosial terdiri atas pertukaran paling sedikit antar dua orang berdasarkan perhitungan untung-rugi. Misalnya, pola-pola perilaku di tempat kerja, percintaan, perkawinan, persahabatan hanya akan langgeng manakala semua pihak yang terlibat merasa teruntungkan. Jadi perilaku seseorang dimunculkan karena berdasarkan perhitungannya, akan menguntungkan bagi dirinya, demikian pula sebaliknya jika merugikan maka perilaku tersebut tidak ditampilkan. Berdasarkan keyakinan tersebut Homans dalam bukunya "Elementary Forms of Social Behavior, 1974 mengeluarkan beberapa proposisi dan salah satunya berbunyi :"Semua tindakan yang dilakukan oleh seseorang, makin sering satu bentuk tindakan tertentu memperoleh imbalan, makin

cenderung orang tersebut menampilkan tindakan tertentu tadi ”. Proposisi ini secara eksplisit menjelaskan bahwa satu tindakan tertentu akan berulang dilakukan jika ada imbalannya. Proposisi lain yang juga memperkuat proposisi tersebut berbunyi : ”Makin tinggi nilai hasil suatu perbuatan bagi seseorang, makin besar pula kemungkinan perbuatan tersebut diulangnya kembali”.

Bagi Homans, prinsip dasar pertukaran sosial adalah ”distributive justice” aturan yang mengatakan bahwa sebuah imbalan harus sebanding dengan investasi. Proposisi yang terkenal sehubungan dengan prinsip tersebut berbunyi”seseorang dalam hubungan pertukaran dengan orang lain akan mengharapkan imbalan yang diterima oleh setiap pihak sebanding dengan pengorbanan yang telah dikeluarkannya - makin tinggi pengorbanan, makin tinggi imbalannya- dan keuntungan yang diterima oleh setiap pihak harus sebanding dengan investasinya makin tinggi investasi, makin tinggi keuntungan”. Inti dari teori pembelajaran sosial dan pertukaran sosial adalah perilaku sosial seseorang hanya bisa dijelaskan oleh sesuatu yang bisa diamati, bukan oleh proses mentalistik (*black-box*). Inti teori pertukaran Homans terletak pada kumpulan proposisi-proposisi dasar yang menerangkan tentang setidaknya dua individu yang berinteraksi. Ia mencoba menjelaskan perilaku sosial mendasar dilihat dari sudut hadiah dan biaya (Machmud, 2015). Semua teori yang dipengaruhi oleh perspektif ini menekankan hubungan langsung antara perilaku yang teramat dengan lingkungan.

C. Teori Atribusi dan Konsistensi Sikap (Attitude Consistency and Attribution Theory)

Teori ini diungkapkan oleh Fritz Heider (1946, 1958), seorang psikolog bangsa Jerman mengatakan bahwa kita cenderung mengorganisasikan sikap kita, sehingga tidak menimbulkan konflik. Contohnya, jika kita

setuju pada hak seseorang untuk melakukan aborsi, seperti juga orang-orang lain, maka sikap kita tersebut konsisten atau seimbang (*balance*). Namun jika kita setuju aborsi tetapi ternyata teman-teman dekat kita dan juga orang-orang di sekeliling kita tidak setuju pada aborsi maka kita dalam kondisi tidak seimbang (*imbalance*). Akibatnya kita merasa tertekan (*stress*), kurang nyaman, dan kemudian kita akan mencoba mengubah sikap kita, menyesuaikan dengan orang-orang di sekitar kita, misalnya dengan bersikap bahwa kita sekarang tidak sepenuhnya setuju pada aborsi.

D. Teori Kognitif Kontemporer

Teori Kognitif Kontemporer Dalam tahun 1980-an, konsep kognisi, sebagian besarnya mewarnai konsep sikap. Istilah ”kognisi” digunakan untuk menunjukkan adanya proses mental dalam diri seseorang sebelum melakukan tindakan. Teori kognisi kontemporer memandang manusia sebagai agen yang secara aktif menerima, menggunakan, memanipulasi, dan mengalihkan informasi. Kita secara aktif berpikir, membuat rencana, memecahkan masalah, dan mengambil keputusan. Manusia memproses informasi dengan cara tertentu melalui struktur kognitif yang diberi istilah ”schema” (Markus dan Zajonc, 1985 ; Morgan dan Schwalbe, 1990; Fiske and Taylor, 1991). Struktur tersebut berperan sebagai kerangka yang dapat menginterpretasikan pengalaman-pengalaman sosial yang kita miliki.

Jadi struktur kognisi bisa membantu kita mencapai keterpaduan dengan lingkungan, dan membantu kita untuk menyusun realitas sosial. Sistem ingatan yang kita miliki diasumsikan terdiri atas struktur pengetahuan yang tak terhitung jumlahnya. Intinya, teori-teori kognitif memusatkan pada bagaimana kita memproses informasi yang datangnya dari lingkungan ke dalam struktur mental kita. Teori-teori kognitif percaya bahwa kita

tidak bisa memahami perilaku sosial tanpa memperoleh informasi tentang proses mental yang bisa dipercaya, karena informasi tentang hal yang obyektif, lingkungan eksternal belum mencukupi.

E. Teori Peran (*Role Theory*)

Teori Peran (*Role Theory*) yang telah dijelaskan oleh Park mengenai dampak masyarakat atas perilaku kita dalam hubungannya dengan peran, namun jauh sebelumnya Robert Linton (1936), seorang antropolog, telah mengembangkan Teori Peran. Teori Peran menggambarkan interaksi sosial dalam terminologi aktor-aktor yang bermain sesuai dengan apa-apa yang ditetapkan oleh budaya. Sesuai dengan teori ini, harapan-harapan peran merupakan pemahaman bersama yang menuntun kita untuk berperilaku dalam kehidupan sehari-hari. Menurut teori ini, seseorang yang mempunyai peran tertentu misalnya sebagai dokter, mahasiswa, orang tua, wanita, dan lain sebagainya, diharapkan agar seseorang tadi berperilaku sesuai dengan peran tersebut. Mengapa seseorang mengobati orang lain, karena dia adalah seorang dokter. Jadi karena statusnya adalah dokter maka dia harus mengobati pasien yang datang kepadanya. Perilaku ditentukan oleh peran sosial.

Kemudian, sosiolog yang bernama Glen Elder (1975) membantu memperluas penggunaan teori peran. Pendekatannya yang dinamakan "life-course" memaknakan bahwa setiap masyarakat mempunyai harapan kepada setiap anggotanya untuk mempunyai perilaku tertentu sesuai dengan kategori-kategori usia yang berlaku dalam masyarakat tersebut.

F. Pelayanan Prima (*Excellent Service*)

Pelayanan prima adalah pelayanan maksimal yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sebagai wujud pelayanan yang menjadi hak untuk didapatkan oleh masyarakat. Menurut Nur Hasyim (2015) dalam Hasanah (2016) pelayanan adalah

suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan sebagai wujud kepedulian terhadap masyarakat perlu diaplikasikan dalam mewujudkan *good governance* seperti yang diharapkan oleh pemerintah dan seluruh masyarakat. Menurut Kotler (2005) dalam Komala et al., definisi kualitas pelayanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan.

Pelayanan prima sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat haruslah menjadi perhatian utama, mengingat citra pemerintah yang buruk di mata masyarakat saat ini memang sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sehingga stigma buruk mengenai pelayanan pemerintah sudah menjadi buah bibir di masyarakat. Untuk mengubah pola pikir masyarakat yang sudah menganggap pelayanan pemerintah sebagai pelayanan yang buruk dan tidak memuaskan, maka diperlukan adanya inovasi oleh pemerintah terkhusus dalam melayani masyarakat. Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2006) dalam Silalahi et al., (2015) kualitas pelayanan yang baik harus memenuhi lima dimensi yaitu *Tangible*, *Emphaty*, *Responsiveness*, *Reliability* dan *Assurance*.

Keberhasilan pemerintahan dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh aparatur terhadap masyarakat dan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara tersebut. Pelayanan prima adalah bentuk keseriusan Negara dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang pelaksanaannya dilakukan oleh aparatur negara Ardiyansyah et al., (2016).

G. Good Governance

Menurut Sadjijono (2007) dalam Maryam (2016) *good governance* mengandung arti: "Kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara". *Good Governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal political frame work bagi tumbuhnya aktifitas usaha. Padahal selama ini, birokrasi di daerah dianggap tidak kompeten (Oktarina *et al.*, 2016). *Good Governance* menghendaki pemerintah dijalankan dengan mengikuti prinsip-prinsip pengelolaan yang baik, seperti transparansi (keterbukaan), akuntabilitas, partisipasi, keadilan, dan kemandirian, sehingga sumber daya negara yang berada dalam pengelolaan pemerintah benar-benar mencapai tujuan sebesar-besarnya untuk kemakmuran dan kemajuan rakyat dan negara (Zeyn, 2011).

Good governance sebagai kriteria negara-negara yang baik dan berhasil dalam pembangunan, bahkan dijadikan semacam kriteria untuk memperoleh kemampuan bantuan optimal dan *good governance* dianggap sebagai istilah standar untuk organisasi publik hanya dalam arti pemerintahan. Secara konseptual "good" dalam bahasa Indonesia "baik" dan "governance" adalah "kepemerintahan" (Yenny, 2013). Pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai bagian dari agenda reformasi dengan tujuan agar terciptanya pemerintahan yang baik dan bersih (*good clean governance*), meliputi profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, supermasi hukum, bervisi strategis. Melihat kompleksitas

masalah dan implikasinya terhadap pengembangan praktik *good governance*, maka pemberian prioritas pada pembenahan kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik menjadi langkah awal yang sangat strategis (Nubatonis *et al*, 2014).

Dalam melaksanakan Pelayanan Publik perlu adanya penerapan *good governance*. *Good governance* merupakan istilah yang cukup populer. Konsep *good governance* muncul dikarenakan kurang efektifnya kinerja aparatur pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik (Rosyada, 2016). Penerapan *good governance* melalui akuntabilitas, partisipasi, transparansi, dan penegakan hukum juga menunjukkan hasil yang baik.

Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG) merumuskan salah satu karakteristik yang melekat dalam praktek *good governance* yaitu terkandung nilai-nilai yang membuat penyelenggara negara, pelaku usaha maupun masyarakat pada umumnya dapat lebih efektif bekerja dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat (Fajarningtyas *et al*, 2016). Konsep Tata Kelola Pemerintahan yang baik atau kepemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan konsep yang saat ini atau untuk beberapa tahun ke depan dianggap resep ampuh dalam membenahi carut marut dalam penyelenggaraan pemerintah di Indonesia sejak reformasi bergulir (Suhendar, 2016).

Penerapan prinsip *Good Governance* adalah proses kegiatan administrasi dalam suatu instansi pemerintahan dengan mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan melibatkan aparatur pemerintah sebagai pelaksana roda pemerintahan melalui rumusannya yaitu melalui prinsip-prinsip efektif dan efisiensi, partisipasi, aturan hukum, daya tangkap dan akuntabilitas (Rosyada, 2016). *Governance* yang diterjemahkan menjadi tata pemerintahan, adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik, dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua

tingkat. Kinerja pemerintah tidak dapat dinilai dari sisi output yang dihasilkan semata, akan tetapi secara terintegrasi harus mempertimbangkan input, output, dan outcome secara bersama-sama.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Jenis pendekatan ini dipilih sebagaimana yang diketahui bahwa fenomenologi adalah ilmu (*logos*) mengenai sesuatu yang tampak (*phenomenon*). Hal ini sejalan dengan tujuan penelitian kualitatif menurut Faridah dan Suryono (2015) yaitu penelitian yang datanya ditanyakan dalam bentuk verbal dan dianalisis tanpa menggunakan teknik statistik. Hasil penelitian Dewi *et al.*, (2015) dalam penelitian kualitatif dikumpulkan dari sumber primer yaitu data yang diperoleh dari informan dengan cara terjun kelapangan secara langsung, serta sumber sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, artikel atau tulisan yang terkait dengan masalah penelitian. Penelitian ini menggunakan informan yang ditunjuk secara *purposive*, artinya informan ditunjuk berdasarkan sejauh mana pemahaman informan mengenai masalah yang dikaji dalam rumusan masalah penelitian.

Para peneliti kualitatif mencari makna, pemahaman, pengertian, *verstehen* tentang suatu fenomena, kejadian, maupun kehidupan manusia dengan terlibat langsung dalam *setting* yang diteliti, kontekstual, dan menyeluruh. Peneliti bukan mengumpulkan data sekali jadi atau sekaligus dan kemudian mengolahnya., melainkan tahap demi tahap disimpulkannya selama proses berlangsung dari awal sampai akhir kegiatan, bersifat naratif dan holistik (Yusuf, 2014: 328). Penelitian kualitatif berfokus pada fenomena sosial dan pemberian suara pada perasaan dan persepsi dari partisipan di bawah studi

berdasarkan seting sosial dan kepercayaan bahwa pengetahuan sosial adalah proses ilmiah (Emzir, 2010: 2-3).

Pendekatan fenomenologi digunakan dalam penelitian ini karena berkaitan dengan kegiatan atau pengalaman sehari-hari yang sesuai dengan kejadian yang terjadi disekitar kita. Menurut Bertens (1981: 99) metode fenomenologi adalah sebagai suatu analisis deskriptif serta introspektif mengenai kedalaman dari semua bentuk kesadaran dan pengalaman langsung. Fenomenologi sebagai salah satu bentuk penelitian kualitatif tumbuh dan berkembang dalam bidang sosiologi, menjadikan pokok kajiannya fenomena yang tampak sebagai subjek penelitian, namun bebas dari unsur syak wasangka atau subjektivitas peneliti (Yusuf, 2014: 351). Fenomenologi pada dasarnya berpandangan bahwa apa yang tampak dipermukaan, termasuk pola perilaku manusia sehari-hari hanyalah suatu gejala atau fenomena dari apa yang tersembunyi di kepala sang pelaku. Perilaku baru bisa dipahami atau dijelaskan manakala bisa mengungkap atau membongkar apa yang tersembunyi dalam dunia kesadaran atau dunia pengetahuan si manusi pelaku (Bungin, 2015: 9). Peneliti fenomenologis berusaha memahami makna dari sebuah pengalaman dan perspektif partisipan yang memperkenalkan bahwa terdapat banyak cara yang berbeda untuk menginterpretasikan pengalaman yang sama dan tidak pernah berasumsi bahwa peneliti mengetahui apa makna sesuatu bagi orang yang mereka teliti. Hal ini disebabkan karena peneliti fenomenologis menghargai bahwa pengalaman bervariasi dan kompleks, mereka biasanya mengumpulkan sejumlah data melampaui waktu dari partisipan mereka. *Good government governance* sebagai tata kelola yang berhubungan erat dengan sosial atau masyarakat sangat cocok dengan pendekatan ini.

Pembahasan

A. Sistem pelayanan publik yang diterapkan di Indonesia.

Pelayanan publik yang diterapkan di Indonesia setelah terjadi krisis ekonomi pada tahun 1997 mendorong pemerintah Indonesia untuk melakukan perubahan besar-besaran. Perubahan yang paling condong terlihat adalah perubahan pada sistem pemerintahan (*good governance*) terutama yang bergerak di bidang pelayanan publik. Banyaknya keluhan dan protes yang timbul dari masyarakat mendorong pemerintah untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan dari segala aspek terutama segi pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang semakin hari semakin menunjukkan peningkatan dapat kita lihat saat berkunjung di instansi pemerintahan. Budaya yang diterapkan diantaranya yaitu budaya 5S, yaitu Salam, Sapa, Senyum, Sopan, dan Santun. Dengan beragamnya budaya yang coba diterapkan oleh pemerintah menunjukkan bahwa pemerintah sedang berusaha keras untuk memperbaiki sistem layanan kepada masyarakat.

Perbaikan sistem layanan kepada masyarakat secara kasat mata dapat dilihat dari sisi pendidikan dan kesehatan. Dari sisi pendidikan kita dapat melihat upaya pemerintah dengan berbagai macam program seperti wajib belajar 12 tahun, beasiswa kepada siswa berprestasi dan kurang mampu, serta berbagai program yang sangat mendukung kesejahteraan masyarakat dalam menempuh pendidikan. Dari sisi kesehatan, pemerintah berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan berbagai program kesehatan yang dapat membantu meringankan pasien dalam berobat. Seperti yang kita ketahui, program pemerintah untuk mendorong masyarakat agar hidup sehat dan nyaman setiap tahunnya semakin berkualitas meskipun belum memberikan pelayanan yang maksimal bagi seluruh masyarakat Indonesia. Rumah sakit sebagai tempat pelayanan bagi

masyarakat yang sakit juga menjadi sorotan beberapa kali, kurangnya kesadaran dari beberapa pihak mengenai tugas dan tanggungjawabnya membuat rumah sakit menjadi sosrotan dan membuat masyarakat merasa takut untuk berkunjung dan berobat. Padahal seperti yang kita ketahui, pasien adalah orang yang memang dan sudah sepantasnya mendapat perlakuan yang baik dari berbagai pihak. Taylor (1995) dalam Hadjam (2001) mengatakan bahwa tujuan perawatan tidak hanya memulihkan kesehatan pasien secara fisik akan tetapi sedapat mungkin diupayakan untuk menjaga kondisi emosi dan jasmani pasien menjadi nyaman.

Meskipun pelayanan publik yang digadang-gadang oleh pemerintah sebagai bentuk perwujudan *good governance* belum berjalan sesuai dengan prinsip yang terdapat didalamnya, namun perlu diapresiasi semangat dan keinginan dari beberapa aparatur pemerintah yang dengan sukarela berusaha mewujudkan hal tersebut. Wasistiono (2003: 28) dalam Muis (2014) mengemukakan bahwa tuntutan adanya *good governance* ini timbul karena adanya penyimpangan dalam penyelenggaraan demokratisasi sehingga mendorong kesadaran warga negara untuk menciptakan sistem atau paradigma baru untuk mengawasi jalannya pemerintahan agar tidak melenceng dari tujuan semula. Selanjutnya, Purnomowati & Ismini (2014) dalam Muis (2014) juga menambahkan bahwa upaya mengikutsertakan masyarakat (stakeholders) dalam pelaksanaan pembangunan hanya dapat terwujud bila kehidupan demokrasi berjalan dengan baik.

Seperti yang diketahui bahwa sistem pemerintahan yang baik (*good government governance*) memiliki beberapa prinsip diantaranya : partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, transparansi, daya tanggap (Responsiveness), berorientasi pada consensus, kesetaraan, efektifitas dan efisiensi,

akuntabilitas, visi strategis. Berdasarkan prinsip tersebut, apabila sudah diterapkan dengan maksimal maka sistem pemerintahan yang diharapkan oleh pemerintah dan masyarakat Indonesia akan terwujud.

B. Integrasi antara good attitude dan excellent service dalam mewujudkan good government governance

Bericara mengenai sikap yang bagus sudah pasti adalah dambaan setiap individu, memiliki sikap, sifat, dan perilaku yang baik menjadikan individu disenangi oleh orang lain yang berinteraksi dengannya. Sikap atau perilaku yang baik harus dimiliki oleh aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat. Sikap dari aparatur pemerintah memang dituntut untuk selalu bersikap baik dan ramah kepada siapa saja tanpa terkecuali. Sikap yang baik memang menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh setiap individu dalam bermasyarakat. Charles Darwin seorang ilmuwan abad 19 mengemukakan dalam teorinya yaitu “nature” bahwa perilaku manusia merupakan instink yang diperlukan agar bisa bertahan hidup (Mustafa,2011). Sikap ini menunjukkan bahwa semakin baik sikap dan perilaku setiap individu di dalam sebuah wilayah, maka semakin aman pula wilayah tersebut, jauh dari pertengkaran dan pertikaian, serta menciptakan kerukunan dan keharmonisan diantara sesama warga. Sikap yang baik haruslah dimiliki oleh setiap individu, bagi aparatur pemerintah sebagai pengayom masyarakat sikap yang baik sudah menjadi hal wajib yang harus ditunjukkan kepada masyarakat yang diayomi tanpa membeda-bedakan. Sikap yang baik ini merujuk pada kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh aparatur negara kepada masyarakat. Sikap yang baik dari aparatur pemerintah akan mendorong munculnya pelayanan prima yang akan membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan.

Kartikasari dan Dea (2014) Konsep pelayanan prima yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*). Pelayanan prima (*service excellence*) adalah kepedulian perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan pelanggannya, agar mereka selalu loyal terhadap perusahaan tersebut. Sementara Boediono (2003) dalam Kurniati *et al.*, menjelaskan mengenai pelayanan pajak yang diartikan sebagai proses pemberian bantuan kepada kebutuhan wajib pajak untuk menciptakan kepuasan diri wajib pajak yang mendorong kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Siregar *et al.*, (2012) dalam Sari (2017) mengemukakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh fiskus pajak dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehubungan dengan hal tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap respon masyarakat dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara. Masih dari segi pelayanan di bidang perpajakan, pelayanan yang berkualitas adalah prosedur adminisitrasi pajak yang dibuat sederhana sehingga mudah dipahami oleh wajib pajak dan fiskus (Subagiyo *et al.*, 2014). Penjelasan yang dipaparkan dari peneitian terdahulu menunjukkan bahwa integrasi antara sikap yang baik dan pelayanan prima adalah dua faktor yang saling bersinergi, dimana pelayanan prima akan terwujud apabila sikap baik dimiliki oleh pihak yang memberikan pelayanan sehingga terwujud sistem pemerintahan yang baik.

C. Pengaruh yang diharapkan dari integrasi *good attitude* dan *excellent service* dalam mewujudkan *good government governance*

Adanya integrasi antara sikap yang baik dengan pelayanan prima yang diberikan menghasilkan sebuah perspektif yang akan mewujudkan sistem pemerintahan yang baik. Pengaruh yang akan timbul dari integrasi ini diharapkan akan membuat pelayanan terhadap publik semakin baik dan selalu memberikan rasa puas terhadap masyarakat. Integrasi dari dua hal yang harus selalu berdampingan ini akan menjadikan sistem pelayanan pemerintahan semakin maksimal dan semakin diapresiasi dengan baik oleh masyarakat. Mewujudkan *good government governance* dalam kehidupan berbangsa dan bernegara sudah seharusnya menjadi perhatian bersama. Sikap yang baik yang ditunjukkan oleh aparatur pemerintah terhadap kita sebagai masyarakat harus kita apresiasi sebaik mungkin. Apresiasi yang dapat dilakukan adalah dengan cara memenuhi kewajiban kita sebagai warga negara, apakah itu berupa taat terhadap peraturan, undang-undang, dan lain sebagainya yang berhubungan dengan kewajiban kita sebagai masyarakat.

Integrasi antara *good attitude* dan *excellent service* harus menjadi perhatian khusus, karena pelayanan prima dapat dilihat atau dinilai dari beberapa kriteria seperti sikap, penampilan, tata krama, dan tanggung jawab. Pelayanan prima yang mencakup kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara harus memperhatikan segala aspek. *Good attitude* yang harus ditunjukkan oleh aparatur negara saat melayani masyarakat adalah sikap, penampilan, dan tata krama, serta hal-hal lain yang bisa membuat masyarakat yang dilayani merasa puas sesuai dengan apa yang diharapkannya demi terwujudnya *good government governance*.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa integrasi *good attitude* dan *excellent service* dalam mewujudkan *good government*

governance adalah suatu hal yang menjadi kewajiban dan patu untuk diterapkan dalam melayani masyarakat. Integrasi dari kedua hal ini mendorong sistem tata kelola pemerintahan semakin baik. Selain itu, pengintegrasian kedua hal ini menunjukkan hal positif yang semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sehingga *good government governance* seperti yang diharapkan selama ini dapat terwujud. Kendala yang dihadapi dalam mewujudkan sistem pemerintahan yang baik di Indonesia memang cukup banyak sehingga sangat dibutuhkan kesadaran dari berbagai pihak, baik pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Alamsyah. 2010. Strategi Penguatan Good Governance dalam Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Lokal di Era Otonomi Daerah. *Jurnal DINAMIKA*, 3(6): 1-9.
- Andreanto A. 2013. Aplikasi Teori Perilaku Terencana: Niat Melakukan *Physical Excercise* (Latihan Fisik) pada Remaja di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(2).
- Ardiyansyah, A., Kertahadi, dan Rizki Yudhi Dewantara. 2016. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di Wilayah Kerja KPP Pratama Blitar). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 11(1).
- Azlina, A., Martha Tri Lestari, dan Dini Salmiyah Fithrah Ali. 2015. Pengaruh Aktivitas pada *Instagram* terhadap Sikap Mahasiswa Pengguna *Instagram* di Bandung (Studi pada *Instagram Fashion Blogger* Sonia Eryka). *e-Proceeding of Management*, 2(2): 2229-2236.
- Azlina. 2015. Kualitas Pelayanan Prima (Service Excellent) pada Instalasi Rawat Inap Penyakit Dalam Pasien Kurang Mampu (Studi di RSUD Kota Tanjungpinang). 1-15.
- Bungin, B. 2015. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Rajawali Pers. Jakarta.

- Chandra, A. E. R. 2016. Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Siluq Ngurai Kabupaten Kutai Barat. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1): 570-583.
- Dewi, N. K. J. K., A. T. Atmadja, dan N. T. Herawati. 2015. Analisis Transparansi Dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan di Tingkat Dadia (Studi Kasus pada Dadia Punduh Sedahan di Desa Pakraman Bila Bajang). *E-jurnal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1*, 3(1): 1-11.
- Fajarningtyas, Liza, Muslimin, dan Abdul Kahar. 2016. Pengaruh Anggaran Berbasis Kinerja dan Good Governance terhadap Kinerja Value For Money. *eJurnal Katalogis*, 4(10): 109-117.
- Falaakh, M. F. 2007. Strategi menuju Clean and Good Government dalam Bulletin Solusi Hukum.
- Faridah, dan B. Suryono. 2015. Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintah Desa dalam Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes). *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 4(5): 1-20.
- Ganie, M. dan Rochman. 2000. dalam artikel berjudul "Good governance : Prinsip, Komponen dan Penerapannya", yang dimuat dalam buku HAM : Penyelenggaraan Negara Yang Baik & Masyarakat Warga, Jakarta : Komnas HAM.
- Ganie, M. dan Rochman. 2000. Good governance : Prinsip, Komponen dan Penerapannya, yang dimuat dalam buku HAM : Penyelenggaraan Negara Yang Baik & Masyarakat Warga, Jakarta : Komnas HAM .
- Hadjan, M. N. R. 2001. Efektivitas Pelayanan Prima sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi). *Jurnal Psikologi*, 2. 105-115.
- Hasanah, F. 2016. Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pelanggan di Jade Bamboo Resto Yogyakarta. *Jurnal KELUARG*, 2(1).
- Kartikasari, D. Dan Dea Ariesta Syafitri. 2014. Efektivitas Pelayanan Prima (*Service Excellence*) terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berdampak pada Loyalitas Pelanggan pada Toko Obat Dewi Farma.
- Komala, C. K., Suhadak, dan Maria Goretti Wi Endang N. P. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang).
- Kuncoro, M. 2014. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?* Edisi Empat. Erlangga. Jakarta.
- Kurniati, H. D., Mochamad Djudi M, dan Muhammad Saifi. 2016. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 9(1): 1-7.
- Machmud, E. M. 2015. Transaksi dalam Teori Exchange Behaviorism George Caspar Homans. *Jurnal iqtishadia*, 8(2).
- Maryam, S. N. 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6(1): 1-18.
- Muis, M. A. H. 2014. Analisis Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Panakkukang Makassar. *Government : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(2): 73-82.
- Nawawi, J. 2012. Membangun Kepercayaan dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 1(3): 19-29.
- Notoatmodjo, S. 2007. Promosi Kesehatan dan Perilaku. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nubatonis, Sondil E., Sugeng Rusmiwari dan Son Suwasono. 2014. Implementasi Prinsip – Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3(1) 16-20.
- Oktarina, M., K. Raharjo, dan R. Andini. 2016. Pengaruh Penerapan Standar Akuntansi Pemerintahan, Kualitas Aparatur Pemerintah Daerah dan Good Governance terhadap Kualitas Laporan Keuangan di Kota Semarang. *Journal Of Accounting*, 2(2)1-15.
- Rasul, S. 2009. Penerapan Good Governance di Indonesia dalam Upaya Pencegahan Tindak Pidana Korupsi. *MIMBAR HUKUM*,
- Rosyada, A. A. 2016. Analisis Penerapan Prinsip Good Governance dalam Rangka

- Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintah*, 4(1): 102-114.
- Santosa, P. 2008. Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance, Bandung: PT. Reflika Aditama, 2008 hlm. 1.
- Sari, V. A. P. 2017. Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 6(2): 746-760.
- Saud, I. M. 2016. Pengaruh Sikap dan Persepsi Kontrol Perilaku Terhadap Niat Whistleblowing Internal-Eksternal dengan Persepsi Dukungan Organisasi sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi dan investasi*, 17(2): 209-219.
- Sedarmayanti. 2004. Good governance (kepemerintahan yang baik), Bagian Kedua : Membangun manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance, Mandar Maju, Bandung hlm.1.
- Silalahi, S., Mochammad Al Musadieq, Dr. MBA, dan Gunawan Eko Nurjahjono, S.Sos, M.Si. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Penerimaan Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1(1): 1-5.
- Suhendar, Dadang. 2016. Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Keberhasilan Penerapan Penganggaran Berbasis Kinerja APBD Kabupaten/Kota Se-Wilayah III Cirebon dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Moderator. *JRKA*, 2(2): 21-41.
- Syamsinar. 2013. Penerapan Prinsip-prinsip Tata Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*, 4(4): 5161-5173.
- Tjokroaminoto, B. 2000. Good Governance (Paradigma Baru Manajemen Pembangunan), FH-UI Press, Jakarta, hlm. 19.
- Waligito, B. 2003. Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: ANDI.
- Wiriaatmadja, R. 2004. Dimensi Hukum Pengawasan terhadap BUMN yang Menjual Sahamnya di Pasar Modal (Go Public) dalam Rangka Menunjang Perekonomian Nasional. Disertasi, Program Pascasarjana Unpad, Bandung, hlm. 129.
- Yarni, M. dan Latifah Amir. 2014. Penguatan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dalam Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagai Pilar Penegakan Hak Asasi Manusia. *Jurnal Ilmu Hukum*, 120-138.
- Yenny. 2013. Prinsip-prinsip Good Governance: Studi Tentang Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Utara Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Administrasi Negara*, 1(2): 196-209.
- Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Prenamedia Group. Jakarta.
- Zeyn, E. 2011. Pengaruh Penerapan Good Governance dan Standar Akuntansi Pemerintahan terhadap Akuntabilitas Keuangan. *Trikonomika*, 10(1): 52-62