

Dwi Andayani Budisetyowati
Fakultas Hukum Tarumanegara
Jalan S. Parman No. 1, Jakarta Barat
Dandayani24@yahoo.com

PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK

ABSTRACT

The concept of 'good governance' is a resource management mechanism that substantial economic and social development and its application to support the stable development through efficient and equitable terms. 'Good governance' is not something that happens chaotic, random or unpredictable. Or in other languages as sustainable policies (continued). therefore, the concept of good governance a shift manifestasi the concept of 'nachwachterstaat' (the night watchman) to the conception of the welfare state

KEYWORD

*GOOD GOVERNANCE,
PUBLIC SERVICE,
STATE OF LAW*

ABSTRAK

Konsep 'good governance' adalah merupakan mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang substansial dan penerapannya untuk menunjang pembangunan yang stabil melalui syarat efisien dan merata. 'Good governance' bukanlah sesuatu yang terjadi secara chaotic, random atau tidak terduga. Atau dalam bahasa lain sebagai kebijakan yang sustainable (berkelanjutan). oleh karena itu, Konsep good governance merupakan manifestasi pergeseran konsep negara dari 'nachwachterstaat' (negara penjaga malam) ke konsepsi negara kesejahteraan (welfare state)

KATA KUNCI

*GOOD GOVERNANCE,
PELAYANAN PUBLIK,
NEGARA HUKUM*

PENDAHULUAN

Akhir-akhir ini istilah *governance* dan *good governance* banyak menghiasi berbagai literatur. *Bad governance* makin dipandang sebagai akar yang menyebabkan keburukan dalam masyarakat. Lembaga lembaga donor internasional, seperti PBB, Bank Dunia, ADB maupun IMF banyak memberi bantuan untuk dilancarkannya reformasi yang menjamin terciptanya *good governance*. Dalam perkembangan selanjutnya *good governance* ditetapkan sebagai syarat bagi negara yang membutuhkan pinjaman dana, sehingga *good governance* digunakan sebagai standar penentu untuk mencapai pembangunan berkelanjutan dan berkeadilan.

PEMBAHASAN

Konsep *governance* bukanlah baru, konsep tersebut sama tuanya dengan peradaban manusia. Secara sederhana *governance* berarti : “ proses pembuatan dan pelaksanaan keputusan”. *Governance* dapat berarti adanya suatu proses pengambilan keputusan dan proses bagaimana keputusan tersebut diimplementasikan. *Governance* juga dapat diaplikasikan dalam berbagai konteks, seperti : *corporate governance*, *international governance*, *national governance* dan *local governance*. Selama *governance* adalah proses pembuatan dan pelaksanaan keputusan, maka analisis mengenai *governance* terpusat pada pelaku pelaku (aktor) formal dan tidak formal yang terlibat dalam pembuatan dan pelaksanaan keputusan yang terjadi serta berbagai struktur formal dan informal yang terkait.

G.H Addink mengatakan bahwa konsep *good governance* dalam konteks pemerintahan adalah dalam rangka interaksi suatu Pemerintah dan bangsanya.¹ Oleh karenanya, *Good Governance* merepresentasikan beberapa hal, seperti antara lain :

1. hak-hak fundamental,
2. efektifitas dan transparansi,
3. akuntabilitas Pemerintah (dalam hal masalah keuangan , dll), dan
4. pengembangan aturan hukum (*rule of law*).

Government adalah salah satu aktor dalam *governance*. Aktor-aktor lain yang terlibat dalam *governance* bermacam – macam bergantung pada level *government* yang didiskusikan. Di dalam pemerintahan yang *governance* maka terjadilah atau dituntut adanya sinergi di antara ke tiga aktor yang ada, yaitu :

1. Pemerintah itu sendiri (*Public*),
2. Masyarakat (*community* atau *civil society*/masyarakat madani), dan
3. pihak Swasta (*private*).

Selama berpuluh tahun sebelum era Reformasi tahun 1998, bangsa Indonesia sering lebih familiar dengan kata *government* yang berarti pemerintah atau pemerintahan daripada *governance* yang sesungguhnya berarti juga pemerintah atau pemerintahan. Perbedaannya adalah nuansa politik yang monolitik sentralistik, maka *government* merupakan pemerintahan yang bertumpu pada otoritas yang menunjukkan pengelolaan dengan kewenangan tertinggi. Sehingga yang terjadi adalah pemerintahan menjadi sentralistik, terpusat pada kekuasaan pemerintahan di pusat (Jakarta).

¹ G.H Addink, “From Principles of Proper Administration to Principles of Good Governance”, diktat Good Governance, (Depok : CLGS-FHUI, 2003), hlm. 9

Pemerintah atau pemerintahan atau negara menjadi agen tunggal yang mendominasi segala aktivitas pemerintahan dan pembangunan. Sedangkan pada *governance*, pemerintahan bertumpu pada kompatibilitas atau keharmonisan di antara berbagai komponen atau kelompok atau kekuatan yang ada di dalam Negara.²

Di wilayah-wilayah perdesaan (pertanian) sebagai contoh siapa yang dimaksud dengan aktor-aktor lain yaitu dapat mencakup Tuan tanah yang berpengaruh, Asosiasi Petani, Koperasi, *Non Government Organization (NGO)*/Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Lembaga Penelitian, Pemimpin-pemimpin Agama, Lembaga Keuangan, Partai Politik, dan sebagainya. Keadaan di wilayah perkotaan lebih kompleks. Semua aktor-aktor yang lain diluar pemerintah/militer di kelompokkan bersama sebagai *Civil Society*. Di beberapa negara bahkan, sebagai tambahan pada *Civil Society* adalah sindikat sindikat kejahatan yang terorganisasi (*Organization Crime Syndicate*) yang juga berpengaruh dalam pembuatan keputusan khususnya di wilayah perkotaan dan di tingkat Nasional. Secara sama, struktur struktur pemerintahan yang formal adalah sarana terjadinya pembuatan dan pelaksanaan keputusan.

Lebih jauh Tim Pengembangan Kebijakan Nasional Bappenas menyatakan bahwa konsep *governance* lebih inklusif daripada konsep *government*. Konsep *government* hanya menunjuk pada suatu organisasi pengelolaan pemerintahan berdasarkan kewenangan tertinggi, sementara konsep *governance* melibatkan tidak sekedar Pemerintah dan Negara, tetapi juga peran berbagai aktor di luar Pemerintah dan Negara, sehingga pihak yang terlibat juga sangat luas.³ Secara umum, istilah *government* lebih mudah dipahami sebagai "Pemerintah" yaitu lembaga beserta aparturnya yang mempunyai tanggung jawab untuk mengurus negara dan menjalankan kehendak rakyat. Sementara *governance* merupakan seluruh rangkaian proses pembuatan keputusan/kebijakan dan seluruh rangkaian proses dimana keputusan itu diimplementasikan atau tidak diimplementasikan.

Good Governance

Menurut *United Nation Development Program (UNDP)*⁴, *Good Governance* memiliki 8 (delapan) karakteristik utama :

1. *Participation*,
2. *Rule of Law*,
3. *Transparency*,
4. *Responsiveness*,

² Warsito Utomo, *Administrasi Publik Baru, Perubahan Paradigma dari Administrasi Negara ke Administrasi publik*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2006), hlm 184.

³ Sekretariat Tim Pengembangan Kebijakan Nasional Tata Kepemerintahan yang Baik BAPPENAS, " Penerapan Tata Kepemerintahan Yang Baik", (Jakarta : BAPPENAS, 2007), hlm . 18.

⁴ Lembaga Administrasi Negara dan BPKP, (Jakarta : 2007).

5. *Consensus Oriented* ,
6. *Equity*,
7. *Effectiveness and efficiency* ,dan
8. *Accountability*.

Participation :

setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya;

Rule of Law :

kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu terutama hukum untuk hak asasi manusia;

Transparency :

dibangun atas dasar kebebasan arus informasi;

Responsiveness :

setiap lembaga dan proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan harus mencoba melayani setiap *stakeholders*;

Consensus Oriented :

good governance menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas, baik dalam hal kebijakan kebijakan maupun prosedur;

Equity :

semua warga negara mempunyai kesempatan untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka;

Effectiveness and Efficiency :

proses-proses dan lembaga lembaga menghasilkan produknya sesuai dengan yang telah digariskan, dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin;

Accountability :

para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga *stakeholders*.

Pemerintahan yang bersih (*Clean Government*) adalah bagian yang integral dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan pemerintahan yang bersih tidak dapat dipisahkan dengan pemerintahan yang baik, dengan kata lain bahwa pemerintahan yang bersih adalah sebagian dari pemerintahan yang baik. Pemerintahan yang baik mencerminkan kesinergian antara pemerintah, swasta dan

masyarakat, salah satu komponennya adalah pemerintahan yang bersih, yaitu pemerintahan yang didasarkan atas keabsahan bertindak dari pemerintah.

Good Governance sebagai norma pemerintahan, adalah suatu sasaran yang akan dituju dan diwujudkan dalam pelaksanaan pemerintahan yang baik dan asas-asas umum pemerintahan yang layak sebagai norma mengikat yang menuntun pemerintah dalam mewujudkan *good governance*.⁵ Sinergitas antara *good governance* dengan asas-asas umum pemerintahan yang layak menciptakan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang berwibawa.

Konsep pemerintahan yang baik (*good governance*) awal mulanya tidak dikenal dalam Hukum Administrasi maupun dalam Hukum Tata Negara, bahkan dalam ilmu Politik. Konsep ini lahir dari lingkungan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), yang awal mulanya dari *Organization for The economic Cooperation and Development (OECD)*. Carolina dalam *Good Governance Civil Society and Democracy*⁶ merinci komponen *good governance* ke dalam :

1. *human rights observance and democracy,*
2. *market reforms,*
3. *bureaucratic reform (corruption and transparency),*
4. *environmental protection and sustainable development ,* dan
5. *reduction in military and defence expenditures and non production of weapons of massdestruction.* Dari dua kelompok komponen *good governance* (OECD dan UNDP), kemudian di Indonesia dikenal dalam berbagai ketentuan perundang-undangan sebagai hukum positif, mengenai hal ini (hukum positif) akan diuraikan pada bagian selanjutnya dibawah sub judul *good governance* dan pengaturan reformasi birokrasi di Indonesia.

PELAYANAN PUBLIK

Menurut Ratminto & Atik, berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya dapat dibedakan secara umum dua jenis layanan publik, yaitu (a) Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Organisasi Publik, dan (b) Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Organisasi Privat. Selanjutnya Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Organisasi Publik dapat dibedakan menjadi dua, yakni (i) yang bersifat PRIMER, dan (ii) yang bersifat SEKUNDER.⁷

⁵ H.A . Muin Fahmal, *Peran Asas – Asas Umum Pemerintahan Yang Layak Dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Bersih*, (Yogyakarta : UII Press, 2006), hlm.61.

⁶ Philipus M . Hadjon , *Good Governance dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah* ,Meritokrasi vol. 1 no.1 , 2002, hlm 9.

⁷ Ratminto & Atk, *Manajemen Pelayanan , Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar , 2005), hlm .9

Dari beberapa literatur di contohkan perbedaan ketiga jenis layanan publik tersebut sebagai berikut:

- a) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh PRIVAT adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti antara lain Rumah Sakit, Perguruan Tinggi, Perusahaan Transportasi dan lain sebagainya;
- b) Pelayanan publik oleh Pemerintah yang bersifat PRIMER adalah semua penyediaan barang/jasa publik dimana Pemerintah adalah satu-satunya penyelenggara dan publik tidak bisa memilih yang lain, mau tidak mau mereka harus memanfaatkannya, seperti antara lain pelayanan imigrasi, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Ijin Mengemudi (SIM), dan pelayanan perijinan lainnya;
- c) Pelayanan publik oleh Pemerintah yang bersifat SEKUNDER adalah semua bentuk penyediaan barang/jasa publik dimana Pemerintah bukanlah satu-satunya penyedia, sehingga publik masih bisa memilih penyelenggara yang lain, misalnya adalah program asuransi tenaga kerja, program pendidikan dan pelayanan yang diberikan oleh BUMN, dan lain sebagainya.

Lebih lanjut Ratminto & Atik⁸ menyatakan, paling tidak terdapat 5 (lima) karakteristik sebagai pembeda dari ketiga jenis layanan tersebut, yaitu :

- a) Adaptabilitas Layanan, yakni karakteristik derajat perubahan layanan adalah tergantung dan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna;
- b) Posisi tawar pengguna, yakni dimana semakin tinggi posisi tawar pengguna maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta mutu pelayanan yang baik;
- c) Tipe pasar, yakni dimana banyaknya jumlah penyelenggara adalah berhubungan dengan karakteristik pengguna;
- d) Locus Kontrol yakni karakteristik yang memperlihatkan siapa yang menjadi pemegang kendali dalam pelayanan tersebut, apakah penyelenggara ataukah penggunanya;
- e) Sifat pelayanan, yakni karakteristik yang menunjukkan dominasi kepentingan, apakah kepentingan pengguna ataukah penyelenggara.

GOOD GOVERNANCE DAN PENGATURAN REFORMASI BIROKRASI DI INDONESIA

Tahun 1998 dimulailah era reformasi di Indonesia, Pemerintah Indonesia mencanangkan era reformasi itu sebagai tindak lanjut dari Ketetapan MPR Nomor XI/MPR/Tahun 1998 Tentang Penyelenggara

⁸ *ibid*

Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, dilanjutkan pula dengan keluarnya lagi Tap MPR Tahun 2000, telah dilaksanakan reformasi dalam bidang HUKUM, EKONOMI, POLITIK dan Hak Asasi Manusia (HAM). Pemerintah bersama sama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) hasil reformasi telah menetapkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 (UU No 28 Tahun 1999) Tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), dan Instruksi Presiden (Inpres) RI Nomor 30 Tahun 1998 Tentang Pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Sekarang ini Inpres tersebut telah diganti dengan Inpres Nomor 5 Tahun 2004 dan diganti lagi dengan Inpres Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi. Komitmen pemerintahan SBY-Budiono ini diperkuat dengan ditetapkannya UU RI Nomor 15 Tahun 2004 Tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara, melengkapi UU Nomor 1 Tahun 2004 Tentang Perbendaharaan Negara dan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Untuk menggenapkan pilar negara hukum yang demokratis, telah ditetapkan UU RI Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik UU RI Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas KKN melalui penerapan prinsip – prinsip :

1. kepastian hukum yaitu asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan negara;
2. tertib penyelenggaraan negara yaitu asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggaraan negara;
3. kepentingan umum yaitu asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif;
4. keterbukaan yaitu asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara;
5. proporsionalitas yaitu asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara negara;
6. profesionalitas yaitu asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
7. akuntabilitas . yaitu asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Di dalam penegakan Asas-asas Umum Penyelenggaraan Negara (*the general principle of organization state*) khususnya asas akuntabilitas, telah dikeluarkan Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 Tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) yang bertujuan untuk mendorong terciptanya akuntabilitas instansi pemerintah sebagai salah satu prasyarat terciptanya pemerintahan yang baik dan terpercaya, dengan sasaran :

- a. menjadikan instansi pemerintah yang akuntabel sehingga dapat beroperasi secara efisien, efektif dan responsive terhadap aspirasi masyarakat dan lingkungannya;
- b. terwujudnya transparansi instansi pemerintah;
- c. terwujudnya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan nasional;
- d. terpeliharanya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Dalam UU ini diatur mengenai hak dan kewajiban penyelenggara negara antara lain berkewajiban melaporkan harta kekayaannya dan bersedia diperiksa kekayaan sebelum, selama dan setelah menjabat, tidak melakukan perbuatan korupsi, kolusi dan nepotisme. Juga diatur peran serta masyarakat, kemudian diperkuat dengan UU RI Nomor 31 Tahun 1999 yang telah diubah dengan UU RI Nomor 20 Tahun 2001 Tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi. Termasuk diundangkannya UU RI Nomor 30 Tahun 2002 Tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, sehingga praktek korupsi dalam penyelenggaraan negara memiliki sanksi yang tegas demi terwujudnya pemerintahan yang bersih (*clean governance*). Perkuatan dimaksud sangat tepat karena awal perilaku koruptif berada pada birokrasi sehingga melengkapi strategi pencegahannya telah ditetapkan UU RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Menurut Romli A, semua langkah hukum pemerintah tersebut telah diperkuat dengan sistem "*check and balances*" yang memadai melalui pembentukan Komisi Ombudsman Nasional serta Komisi Kepolisian, Komisi Kejaksaan dan Komisi Yudisial.⁹

Merujuk reformasi birokrasi yang telah dilaksanakan pemerintah sejak 13 (tiga belas) tahun yang lalu, sangat jelas bahwa reformasi undang-undang telah berhasil, kecuali reformasi dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Konsep *Good Governance* telah menjadi kemauan politik dalam berbagai ketentuan perundang-undangan dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia

⁹ Romli Atmasasmita, "Reformasi Birokrasi dan KKN", dalam forum dialog Nasional Bidang Hukum dan Non Hukum Tahun 2011, BPHN, 5-7 Oktober 2011.

(NKRI) seperti dikemukakan diatas. Sebagai salah satu tindakan konkrit pemerintah yang menunjukkan adanya pelaksanaan *governance* yang baik di Indonesia adalah dengan ditetapkannya UU RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Mari di telisik beberapa rumusan pasal dalam UU tersebut terkait dengan topik tulisan ini, yakni pasal 1 :

1. Pelayanan Publik adalah 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;
2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
3. Atasan satuan kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik;
4. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
5. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah Pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik;
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, secara langsung maupun tidak langsung;

Adapun beberapa asas yang diadopsi dalam UU Tentang Pelayanan Publik adalah :

1. kepentingan umum;
2. kepastian hukum;
3. kesmaan hak;
4. keseimbangan hak dan kewajiban;
5. keprofesionalan;
6. partisipatif;
7. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. keterbukaan;

9. akuntabilitas;
10. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. ketepatan waktu dan kecepatan;
12. kemudahan dan keterjangkauan;+

PENUTUP

Bertolak dari proses reformasi tahun 1998 yang menginginkan perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan yang lebih transparan, berkeadilan, dan akuntabel, maka tuntutan akan adanya pemerintahan yang baik (*good governance*) menjadi relevan dan berbungan satu dan lainnya. Tujuan reformasi untuk penguatan peran masyarakat dengan penerapan demokrasi rakyat tidak akan tercapai jika tidak didukung oleh suatu pemerintahan yang kredibel dan dapat dipertanggung jawabkan.

Masalah yang dihadapi pemerintah Indonesia dalam upaya melaksanakan pemerintahan yang baik dan bersih dalam pelayanan publik adalah sangat kompleks dan memiliki dimensi yang amat banyak. Upaya untuk memperbaiki kinerja birokrasi dan pelayanan menuntut intervensi pemerintah dalam semua dimensi permasalahan secara holistik. Kebijakan untuk memperbaiki kinerja birokrasi pelayanan publik tidak hanya menuntut perubahan struktur birokrasi yang memungkinkan adanya prosedur pelayanan sederhana, kewenangan mengambil diskresi yang memadai sehingga tindakan para penyelenggara pelayanan menjadi lebih responsif terhadap lingkungannya.

Ide dasarnya adalah bahwa negara adalah institusi yang legal formal dan konstitusional yang menyelenggarakan pemerintahan dengan fungsi sebagai regulator maupun sebagai *agent of change*, sehingga cita cita reformasi yang menginginkan suatu proses demokrasi yang proporsional akan menjadi mungkin untuk diraih. Tentu saja harus dengan dukungan dari masyarakat luas maupun komponen negara lainnya, maka pelaksanaan pemerintahan yang baik akan terwujud.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

H.A. Muin Fahmal. *Peran Asas-asas Pemerintahan yang Layak dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Bersih*. (Yogya : UII Press, 2006).

G.H. Addink. "Diktat *Good Governance*". FH UI , 2003

Phillipus M Hadjon. *Good Governance Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Meritokrasi*. Vol 1 no 1, 2002

Romli A. "Reformasi Birokrasi" BPHN, 2011

Ratminto & Atik. Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005).

Wasito Utomo. Administrasi Publik Baru, Perubahan Paradigma dari Administrasi Negara ke Administrasi Publik.(Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2006)