

## IMPLEMENTASI *E-SERVICE* PADA ORGANISASI PUBLIK DI BIDANG PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN CIBANGKONG KECAMATAN BATUNUNGGAL KOTA BANDUNG

R Ahmad Buchari

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran  
E-mail: ahmad\_buchari@yahoo.com; ahmad.buchari@unpad.ac.id

**ABSTRAK.** Penelitian ini dilakukan karena tuntutan masyarakat yang sangat besar dalam penyediaan pelayanan yang memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk menjawab kebutuhan tersebut pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang disebut dengan *e-Government*. E-Kelurahan merupakan salah satu jenis pelayanan elektronik (*e-Service*) di bidang pelayanan Publik Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan fokus permasalahan Bagaimana implementasi *e-Service* pada program e-Kelurahan dana apa hambatanya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi program *e-Service* melalui e-Kelurahan belum berhasil. Hal ini ditunjukkan dengan adanya hambatan yang menghambat efektifitas dan efisiensi pelaksanaan program e-Kelurahan. Pemerintah Kota Bandung diharapkan segera menyediakan tenaga pelaksana profesional atau dengan diadakannya pelatihan bagi aparat kewilayahan dalam penggunaan aplikasi agar lebih efektif dan efisien.

**Kata Kunci:** Implementasi, E-pemerintah, E-Service, E-Kelurahan

**ABSTRACT.** This research was done because the public demands a very large in the provision of services which provide information in accordance with the needs of the community. To answer this need the government to use information and communication technology called *e-Government*. E-Kelurahan is one kind of electronic services (*e-Service*) in the field of public service Bandung city. This study uses qualitative design with focus on the problem how to implementing *e-Service* at the e-Kelurahan program funds what kind of obstacle. The results of this study show that the implementation of *e-Service* via e-Kelurahan has not been successful. This is evidenced by the existence of barriers that hinder the effectiveness and efficiency of e-Village program. Bandung City Government is expected to soon be providing professional executive personnel or by the holding of training for regional agency of using the application in order to more effectively and efficiently.

**Keyword :** Implementasi, E-government, E-Service, E-Kelurahan

### PENDAHULUAN

Dalam perkembangan teknologi dunia yang semakin modern, membuat pemerintah di negara-negara berkembang harus mengikuti seiring perkembangan teknologi. Teknologi yang saat ini menjadi kebutuhan masyarakat urban, di mana teknologi menjadi sebuah tuntutan mendasar dari pelayanan publik yang dilakukan pemerintah dalam rangka meraih pelayanan publik yang efektif dan efisien seiring dengan perkembangan paradigma dari *Old Public Administration* hingga *Dynamic Governance* memiliki korelasi yang sangat erat kaitannya dengan perkembangan teknologi. Masyarakat suatu negara pada dewasa ini memiliki peranan yang sangat besar dalam jalannya sebuah pemerintahan, masyarakat memiliki tuntutan yang besar tentang pelayanan publik agar mencapai pelayanan publik yang prima.

Dewasa ini, administrasi publik harus menyesuaikan dengan lingkungan untuk mencapai tujuan negara. Salah satu faktor yang mempengaruhi lingkungan administrasi adalah globalisasi. Pengaruh globalisasi juga membawa dampak perubahan kepada ciri masyarakat, masyarakat yang terbawa arus dalam dampak era globalisasi dikenal dengan masyarakat berbasis informasi (*information based society*). Informasi adalah masyarakat dengan kebebasannya. Masyarakat informasi adalah masyarakat yang bebas yang bisa memilih dan menuntut apa yang mereka inginkan sesuai dengan kebutuhan

mereka. Pengaruh lingkungan dan globalisasi yang membawa dampak pada ciri masyarakat yang berbasis informasi ini, membuat organisasi publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas yang tercermin dari adanya prinsip-prinsip *Good Governance* yaitu: transparan, akuntabilitas, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, responsive, efektif dan efisien. (Sinambela, 2006).

Oleh karena itu E-Service adalah suatu keharusan bagi pemerintah dalam menciptakan unsur-unsur dari *good governance*, dikarenakan dengan adanya *e-service* akan meningkatkan akuntabilitas, transparansi, efektif dan efisien dari pelayanan publik, lihat Scheder.

### **Good Governance**

#### *Pengertian Good Governance*

*Good Governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung-jawab, serta efektif dan efisien dan menjaga kesinergian antara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat, (Sedarmayanti 2004)

#### Prinsip-prinsip *Good Governance*

Gambir Bhatta dalam Widodo (2001:25) mengungkapkan unsur utama *governance*, yaitu:

- a. Akuntabilitas (*accountability*). merupakan suatu tolak ukur dimana dana public digunakan secara tepat untuk tujuan dimana dana tersebut tadi

- ditetapkan dan tidak digunakan secara illegal.
- b. Transparansi (*transparency*) lebih mengarah pada segala kebijakan dan implementasi kebijakan baik di pusat maupun daerah harus selalu dilaksanakan secara terbuka dan diketahui umum.
  - c. Keterbukaan (*Openness*) mengacu kepada terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.
  - d. Kerangka hukum (*rule of law*) public dan peraturan perundang-undangan harus selalu dirumuskan, ditetapkan dan dilaksanakan berdasarkan prosedur baku yang telah melembaga dan diketahui oleh masyarakat umum, serta memiliki kesempatan untuk mengevaluasinya.

### Pelayanan Publik

Pelayanan Publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela,2006).

### Kualitas Pelayanan Publik

Menurut KepMenPan 81/1995 kinerja organisasi public dalam memberikan pelayanan public dapat dilihat dari indicator, seperti:

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan umum menjadi mudah, lancar, capat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian tentang tata cara, rincian biaya layanan dan cara pembayarannya, jadwal dan waktu penyelesaian layanan, dan unit kerja.
3. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
4. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
5. Efisien, yaitu persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan public yang diberikan.
6. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar, dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.
7. Keadilan yang merata, yaitu cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

8. Ketepatan waktu, yaitu agar pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

### E-Government

#### Definisi e-Government

Indrajit (2002,h.4) mengungkapkan bahwa *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder); dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan memperbaiki mutu kualitas pelayanan yang berjalan.

#### Tujuan dan manfaat e-Government

Tujuan pengembangan *e-Government* berdasarkan Inpres No.3 Tahun 2003 (Main,2010):

- a. Untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.
- b. Pembentukan system manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.

Manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-government* : (Indrajit, 2002)

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industry) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, control dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan *Good Corporate Governance*.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan public secara merata dan demokratis.

#### Aktor Pelaksana dan sarana Prasarana Pendukung e-Government

Keberhasilan pembangunan *e-Government* tidak terlepas dari 5 komponen dasar yaitu (Koswara, 2008):

1. Perangkat keras yang meliputi perangkat computer,

- system jaringan dan system telekomunikasi.
2. Perangkat lunak meliputi system operasi, Bahasa pemrograman dan aplikasi computer yang digunakan.
  3. Data meliputi data tekstual, suara, gambar, video dan data spatial. Kebutuhan pengolahan, penyimpanan dan penyebarluasan data untuk *e-Government* sangat bervariasi, hal ini ditentukan dengan jenis data dan jumlah data yang diolah.
  4. Prosedur meliputi cara mennginstal perangkat lunak yang dibangun artinya harus ada dokumen pendukung untuk membantu para pengguna dalam melaksanakan pekerjaannya.
  5. Sumber daya manusia meliputi "*System analyst*" yang mempunyai keahlian dalam menganalisa system.

### Tipologi Pelayanan e-Government

- a. Publish, yaitu komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat melalui internet.
- b. Interact, yaitu komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan terdapat fasilitas searching dan diskusi.
- c. *Transact*, yaitu merupakan interaksi dua arah hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya

### Tipe Relasi e-Government

Di dalam konsep e-Government dikenal empat jenis klasifikasi (Indrajit, 2002), yaitu:

1. *Government to Citizens* (G2C) yaitu hubungan pemerintah dengan masyarakat.
2. *Government to Business* (G2B) yaitu hubungan pemerintah dengan sektor swasta.
3. *Government to Government* (G2G) yaitu hubungan pemerintah dengan pemerintah.
4. *Government to Employees* (G2E) yaitu hubungan pemerintah dengan perusahaan.

### Hambatan dan tantangan dalam e-Government

Hambatan dan tantangan dalam penerapan e-Government menurut hasil pengamatan Kementerian Komunikasi dalam Prihanta (2014:4) sebagai berikut:

- a. E-Leadership: prioritas dan inisiatif negara di dalamnya mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.
- b. Infrastruktur jaringan informasi: kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses kualitas, lingkup dan biaya jasa akses.
- c. Pengelolaan informasi: kualitas dan kemana pengelolaan informasi.
- d. Lingkungan bisnis: kondisi pasar, system perdagangan dan regulasi yang membentuk konteks perkembangan bisnis teknologi informasi.

- e. Masyarakat dan sumber daya manusia: diusi teknologi informasi di dalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan.

### E-Service dalam Organisasi Publik

#### Konsep dan Definisi E-Service

Konsep E-Service merupakan suatu aplikasi terkemuka dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di daerah yang berbeda. Meskipun peneliti memiliki pengertian yang berbeda, namun mereka setuju bahwa teknologi memiliki peranan dalam memfasilitasi pengiriman suatu service.

Menurut Rowley (2006) layanan elektronik didefinisikan sebagai: "... perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengirimannya dimediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan E-Tailing, dukungan pelanggan, dan pelayanan". Definisi ini mencerminkan tiga komponen utama yaitu layanan, penerima layanan dan saluran pelayanan (teknologi). Misalnya, sebagai yang bersangkutan untuk layanan elektronik public, badan public adalah penyedia layanan dan warga negara serta bisnis penerima layanan. Saluran pelayanan adalah persyaratan ketiga dari layanan elektronik. Internet adalah saluran utama dari layanan elektronik pengiriman sementara saluran klasik lainnya juga dipertimbangkan (misalnya telepon, call centre, kios public, telepon genggam, televisi).

#### Tantangan dan Manfaat E-Service

Beberapa tantangan E-Service seperti yang diidentifikasi oleh Sheith dan Sharma (2007):

1. Rendahnya penetrasi ICT terutama di negara-negara berkembang. Di beberapa Megara berkembang, akses internet terbatas dan kecepatan juga terbatas. Dalam kasus ini perusahaan dan pelanggan akan terus menggunakan platform tradisional karena dampak sering terjadinya kesalahan teknis dalam penggunaan teknologi khususnya internet.
2. Penipuan di ruang internet yang diperkirakan sekitar USD 2.8 Milyar. Kemungkinan penipuan akan terus mengurangi pemanfaatan dari internet itu sendiri.
3. Privasi karena munculnya berbagai jenis spywardan security holes. Ada kekhawatiran bahwa transaksi yang konsumen lakukan memiliki keterbatasan privasi, misalnya dengan diam-diam mengikuti aktivitas online, perusahaan dapat mengembangkan deskripsi yang cukup akurat dari profil pelanggan. Kemungkinan pelanggaran privasi akan mengurangi pemanfaatan internet.
4. Karakteristik mengganggu layanan sebagai pelanggan tidak ingin dihubungi dengan penyedia layanan setiap saat. Sebagai contoh, perusahaan dapat menghubungi orang melalui perangkat mobile setiap saat di setiap tempat.

E-Service yang menjadi kebutuhan masyarakat urban khususnya tentulah memiliki manfaat-manfaat yang terkandung di dalamnya. Ada sejumlah manfaat untuk E-Service, beberapa diantaranya:

- a. Mengakses basis pelanggan yang lebih besar
- b. Memperluas jangkauan pasar
- c. Menurunkan penghalang masuk ke pasar baru dan biaya mendapatkan pelanggan baru
- d. Alternative saluran komunikasi ke pelanggan
- e. Meningkatkan citra perusahaan
- f. Mendapatkan keunggulan kompetitif
- g. Potensi peningkatan pengetahuan pelanggan

### **Domain E-Service**

Istilah *E-Service* memiliki banyak aplikasi dan dapat ditemukan di banyak disiplin. Dua area domain aplikasi dari *E-service* adalah:

- a. *E-business (E-Coemmerce)*: Adalah layanan elektronik yang sebagian besar disediakan Non-pemerintah Organisasi (LSM) atau sektor swasta.
- b. *E-Government*: *E-Service* yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negara atau pelaku bisnis. Penggunaan dan deskripsi *E-Service* akan terbatas pada konteks *E-Government* hanya dimana *E-Service* biasanya dikaitkan dengan awalan "public" (Public *E-Service*). Dalam beberapa kasus, kita harus menggambarkan aspek yang terkait dengan kedua bidang seperti beberapa konferensi atau jurnal yang meliputi konsep "*E-Service*" di kedua domain dari *E-government* dan *E-Business*.

### **Kualitas E-Service**

Kualitas E-Service sebetulnya ditentukan oleh para konsumen, semua penilaian baik dari keunggulan pelayanan hingga kualitas pelayanan E-Service yang ditawarkan (Santos, 2003). Dalam kasus kualitas pelayanan tradisional, kualitas e-service dapat dikualifikasikan ke dalam dimensi kualitas pelayanan. Berdasarkan dari analisis konten, (Yang Dkk, 2003), mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan ke dalam 14 poin, yaitu:

1. Responsiveness
2. Credibility
3. Ease of use
4. Realibility
5. Convenience
6. Communication
7. Acces
8. Competence
9. Courtesy
10. Personalization
11. Continuous improvement
12. Security/privacy
13. Aesthetics

Sama halnya dengan indikator pelayanan, kualitas model Serviquial- Service adalah salah satu

alat yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas service pada beberapa aspek. 5 atribut ini adalah :

1. Realibility
2. Assurance
3. Tangible
4. Responsiveness
5. Emphaty

### **Faktor Biaya E-Service**

Beberapa factor biaya utama dari E-Service (Lu, 2001):

1. Beban menyiapkan aplikasi
2. Koneksi internet
3. Hardware / software
4. Masalah keamanan
5. Masalah hukum
6. Pelatihan
7. Perubahan teknologi yang cepat

### **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan jenis penelitian Deskriptif. Fokus penelitian ini adalah Implementasi program E-kelurahan di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batungungal Kota Bandung. Dimana penelitian ini menyoroti hal-hal krusial, yaitu

1. Sarana dan prasarana penunjang
2. Kesiapan sumber daya manusia pelaksana
3. Proses pelaksanaan program dan sarana prasarana
4. Hambatan dalam pelaksanaan program serta tipologinya

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif (Miles dan Hubberman, 1992).

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Implementasi E-Kelurahan dalam Program Kependudukan di Kelurahan Cibangkong

1. **Profil Program Update data penduduk online** merupakan pelaksanaan *E-Service* dalam perwujudan program *E-Government* dalam bidang pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya Update Online bertujuan dan bermanfaat untuk mempermudah mendata penduduk kecamatan setempat agar lebih mudah dalam administrasi yang dilakukan baik di wilayah kecamatan tersebut ataupun dalam *scoop* kotamadya. Dengan adanya program ini, penduduk setempat dapat melakukan registrasi online dimana data yang sudah tercantum dapat digunakan untuk berbagai kepentingan pelayanan public.

2. **Kesiapan Sumber Pelaksana**

Koswara (2008,h.50-53) mengungkapkan bahwa, sumber daya manusia meliputi "system analyst" yang

mempunyai keahlian dalam menganalisa system, diperlukan kalau akan membuat system informasi yang baru, sebelumnya harus dianalisis system yang sedang berjalan, lalu ditentukan perbaikan apa yang harus dilakukan, programmer yang punya keahlian membuat dan mengembangkan program computer terutama yang berbasis OS sehingga akan dengan mudah dan cepat dalam membuat perangkat lunak yang diperlukan. Hal tersebut di aplikasikan dengan menempatkan orang yang mengerti dalam bidang informasi teknologi dalam pengoperasian update penduduk online di kecamatan Batununggal.

### 3. Proses Pelaksanaan Program Update Data Kependudukan dan sarana prasarana

Berdasarkan pengamatan penulis dilapangan, bahwa proses pelaksanaan (implementasi) program update kependudukan online yang dilakukan di kecamatan Batununggal. Setiap warga masyarakat yang melakukan permohonan rekomendasi dari kelurahan dengan membawa persyaratan KTP dan KK serta pengantar RT RW maka dicatat sebagai data awal untuk program E-Kelurahan.

Sedangkan sarana dan prasarana yang telah disiapkan di kecamatan Batununggal yaitu computer dan perangkat lainnya telah disediakan, sehingga proses update penduduk secara online seharusnya sudah dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien dan masyarakat dapat menikmati *E-Service* menuju *e-Government* sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

### 4. Tipologi layanan E-Kelurahan

Menurut Indrajit (2002,h.41-45) *Government to Citizens* merupakan aplikasi *e-Government* dimana pemerintah membangun dan menerapkan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan adanya *E-Kelurahan*, pelayanan online yang diberikan adalah secara publish. Aparat kewilayahan setempat menyediakan data yang dapat diwilayannya untuk dapat dilihat oleh masyarakat, agar masyarakat tahu apakah data tentang warga masyarakat tersebut sudah tercantum tau belum tercantum.

### 5. Hambatan Dalam Implementasi E-kelurahan

Program E-Kelurahan yang dilaksanakan di Kelurahan Cibangkong menuntut sumber daya yang memadai, karena dalam hal ini aspek system dan human resourches sangat berpengaruh besar. Dengan penggunaan internet serta aplikasinya tentulah diperlukan operator program yang kredibel dalam pelaksanaannya. Hal ini menjadi hambatan yang terjadi di wilayah kelurahan cibangkong, dimana aparat kewilayahan belum bisa menyediakan orang yang kredibel yang bisa bekerja cepat dan tepat dalam penggunaan program E-Kelurahan. Hal tersebut

merupakan dampak juga dari belum tersedianya anggaran untuk penyediaan tenaga kerja professional dan pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kapabilitas dari tenaga kerja atau operator program E-Kelurahan.

mencapai tujuannya menuju pada *good governance* melalui *e-Service* dalam sebuah *e-Government*.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan program E-Kelurahan memberikan manfaat bagi kemudahan warga masyarakat dalam pencatatan data kependudukannya. Data tersebut dapat menjadi data utama dalam program-program selanjutnya yang berkaitan dengan bidang administrative sebuah kantor kewilayahan sebagai dasar data yang digunakan untuk program-program pemerintah yang akan dilakukan.

Adapun hambatan yang muncul dalam pelaksanaan E-Kelurahan adalah hambatan yang bersifat teknis, yaitu tidak tersedianya operator yang professional dalam bidangnya agar program terlaksana secara efektif dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Indrajit, R. E. 2002. Electronic Government “Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teeknologi Digital”. Yogyakarta: Andi
- Koswara, E. 2008. E-Government Berbasis Open Source. Jemberana Networking
- Main, Abdul. 2010 E-Government : Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Balai Diklat Keagamaan
- Miles, M.B. dan Hubberman, A.M, 1992. Analisis Data Kualitatif. Jakarta: UI Press
- Schedler, K. and Scharf, M.C. Exploring The Interrelations Between Electronic Government And The New Public Management “A Managerial Framework For Electronic Government” University of St. Gallen (Switzerland)
- Sedarmayanti, 2004. Good Governance (Kepemerintahan yang Baik). Bandung : Mandar Maju
- Sinambela, L.P. 2006. Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasinya). Jakarta: Bumi Aksara
- Widodo, J. 2001. Good Governance telaah dari Dimensi : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Surabaya: Insan Cendekia