

Transparansi informasi pelayanan surat izin usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone

Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Pendidikan Indonesia
(STIE YAPI BONE)

email : ferawatiandi@yahoo.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui transparansi informasi pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone. Metode pengumpulan data dan informasi yang digunakan yaitu, Studi dokumentasi, teknik wawancara, dan teknik observasi.

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif ini mulai dilakukan pada saat proses pengumpulan data berlangsung, dan analisis data yang dipilih adalah analisis data model Milles dan Huberman, yaitu, reduksi data, display data/penyajian data, dan mengambil kesimpulan dan verifikasi. Hasil dari analisis data yang telah dilakukan dengan menggunakan model Milles dan Huberman, yaitu transparansi informasi pelayanan izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone telah transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik akan mempunyai tingkat transparansi yang tinggi apabila acuan utama penyelenggaraannya selalu berorientasi kepada pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, karena merekalah penguasa sesungguhnya yang membiayai birokrasi melalui pajaknya. Mereka berhak atas pelayanan yang terbaik diberikan pelayannya yaitu birokrasi. Untuk itu acuan penyelenggaraan pelayanan publik harus senantiasa berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kata kunci : Transparansi, Informasi, Dan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone

Abstract

Transparency of information on business permit services at the Office of Investment and One Stop Integrated Service (DPMPTSP) of Bone Regency Thesis Management Study Program of Higher Education in the Indonesian Education Foundation (STIE YAPI) Bone

The purpose of study now is over transparency of information services to of investment and one door integrated service (dpmptsp). Motedo in collecting data and information, used the study documentation, interview techniques, and engineering observation.

Analisis engineering data in this research kualitatif began during the process of data collection, held and analysis of data selected is data analysis and huberman, milles model namely, reduction, data display data /, presentation of data and draw conclusion and verification. The result of data analysis that has been carried out using milles, huberman and model the transparency of information services business license in the service of investment and investment and one door integrated service (dpmptsp) kabupaten bone suda transparency in the provision of public services. Public service will have a high level of transparency when the principal reference point the always oriented to. users Satisfaction users should always attention in any, the public service because they are the ones who are paying for the indeed through his. They are titled to the best services that are given his servant bureaucracy. Before the reference the public service should be always oriented to the public needs.

Keywords: Transparency, Information, and Services Of Investment And One Door Integrated Service (Dpmptsp) District Bone

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat bagi setiap pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa dan bernegara. Dalam rangka itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem petanggungjawaban yang tepat, jelas dan legitimate, sehingga penyelenggaran pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdaya guna dan bertanggungjawab.

Transparansi merupakan salah satu prinsip penting dalam mewujudkan *good governance*. Transparansi dalam pelayanan memiliki peran yang kritis dalam pengembangan praktik *good governance* karena sebagian besar permasalahan dalam penyelenggaraan kegiatan bersumber dari rendahnya transparansi. Pada kenyataannya, para pengguna seringkali tidak mengetahuinya karena mereka tidak bisa membaca, memahami, atau bahkan tidak melihat papan pengumuman yang ada karena diletakkan di tempat yang tidak strategis. Karena itu, untuk hal-hal yang sangat penting seperti persyaratan, biaya, dan waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan, para petugas pemberi layanan perlu menjelaskannya kembali, atau setidaknya mengecek kembali ketika berinteraksi dengan para pengguna.

Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai wujud nyata komitmen Kota Watampone dalam memberikan pelayanan secara terpadu sehingga memudahkan

masyarakat dan dunia usaha dalam memperoleh perizinan, salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat itu adalah pelayanan prima di bidang perizinan, yang dimaksud pelayanan perizinan yang prima adalah pelayanan terpadu satu pintu yang dapat mencerminkan suatu bentuk pelayanan yang transparan akan informasi biaya, waktu pengurusan surat izin dan prosedur pelayanan.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul, **“Transparansi Informasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone”**.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, "Bagaimana transparansi informasi pelayanan surat izin usaha pada Badan Perizinan Terpadu (DPMPTSP) Kabupaten Bone ?

3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui transparansi informasi pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

II. Tinjauan Pustaka

1. Konsep *Good Governance*

Kepemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu sentral yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain adanya pengaruh globalisasi. Pola lama penyelenggaraan pemerintah, kita sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik, Sedarmayanti (2003:4)

Dari segi fungsional, aspek; *governance* dapat ditinjau dari apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan, atau justru sebaliknya dimana pemerintahan tidak berfungsi secara efektif dan terjadi inefisiensi. *Governance* menurut defisini dari *World Bank* adalah “*the way state power is used in managing economic and social resources for development and society*, Syakriani I (2009:121).

2. Konsep Transparansi

Unsur transparansi dan keterbukaan dalam konsep *good governance* merupakan dua hal yang tidak terpisahkan. Transparansi dan keterbukaan perbuatan hukum publik oleh badan atau pejabat administrasi negara merupakan bentuk perlindungan hukum bagi rakyat. Dikatakan demikian, karena dalam hal badan atau pejabat administrasi negara membuat suatu kebijakan atau keputusan administrasi negara maka rakyat mempunyai kepentingan atas kebijakan atau keputusan tersebut harus mengetahui secara transparan atau terbuka, Jeddawi, Mutrir (2011:26).

Transparansi merupakan salah satu dari karakteristik *good governance* atau pemerintahan yang baik. Transparansi secara harfiah adalah jelas, dapat dilihat secara menyeluruh dalam arti kata keterbukaan. Transparansi adalah penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai, Dwiyanto, Agus. (2006:80)

3. Konsep Informasi

Menurut Kumorotomo, Wahyudi dkk. (2004 : 11), informasi adalah data yang telah disusun sedemikian rupa sehingga bermakna dan bermanfaat karena dapat dikomunikasikan kepada orang yang akan menggunakannya sebagai pembuat keputusan. Oleh sebab itu perlu dipahami bahwa pemakaian informasi jauh lebih penting karena informasi

yang akan dipakai untuk menunjang keputusan manajemen.

Kendatipun informasi dapat diperoleh secara mudah, namun sesungguhnya masih banyak manajer yang kekurangan informasi kalau yang dimaksud adalah informasi yang berkualitas baik. Syarat-syarat tentang informasi yang baik yang lebih lengkap diuraikan pula oleh Parker dalam Kumorotomo, Wahyudi dkk. (2004:11).

4. Konsep Pelayanan

Menurut Gronroos dalam Raminto dan Winarsih pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya intraksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Sementara itu Lovelock dalam Waluyo (2007:127) pelayanan adalah respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa mendapatkan produk yang dia inginkan. Lebih lanjut Lovelock mengatakan akan menjadi perumpamaan bahwa konsumen adalah raja menjadi sangat penting dan menjadi konsep yang mendasar bagi peningkatan pelayanan.

Demikian pula Ratminto dkk. (2006:5) pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk

barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah: "Diduga bahwa transparansi informasi pelayanan surat izin usaha pada Badan Perizinan Terpadu (DPMPTSP) Kabupaten Bone belum terlaksana dengan baik.

III. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui gambaran suatu variabel, baik satu variabel atau lebih, tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkannya dengan variabel lain (Abdurrahman dan Muhidin (2011:7).

2. Subyek Penelitian

Adapun yang menjadi subyek penelitian untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone.

3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penulisan ini yaitu, data kuantitatif, dan data kualitatif. Sumber data yaitu metode pengumpulan data dan informasi seperti Studi kasus, teknik wawancara dan teknik observasi.

4. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif mulai dilakukan pada saat proses pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur (2012: 306) analisis data kualitatif menggunakan kata-kata yang selalu disusun dalam sebuah teks yang diperluas atau dideskripsikan.

Dalam penelitian ini, analisis data yang dipilih adalah analisis data model Milles dan Huberman, yang meliputi:.

1. Reduksi data

Menurut Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur (2012: 308), reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang belum diolah, yang muncul dari lokasi penelitian. Reduksi data berlangsung secara terus- menerus selama kegiatan penelitian yang berorientasi kualitatif berlangsung.

2. Display data/penyajian data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mengamati terhadap penyajian data, peneliti akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan atas pemahaman yang didapat peneliti dari penyajian tersebut. Hal ini Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013:341) mengungkapkan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Mengambil kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan harus diverifikasi selama kegiatan berlangsung. Verifikasi dilakukan dengan singkat dan dengan mencari data baru, dapat pula lebih mendalam apabila penelitian dilakukan oleh suatu tim untuk mencapai persetujuan bersama agar lebih menjamin validitas. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas dan menjadi kejelasan.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Manajemen Dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Transparansi manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik

adalah pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Pemberi layanan harus dapat memberikan informasi secara jelas kepada masyarakat agar masyarakat dapat turut andil dalam rangka pengawasan akan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh instansi terkait.

Menurut Riswandha (2003:65) dalam Maatita, Bernadus (2011:56) transparansi penyelenggaraan pelayanan adalah jika rakyat paham akan keseluruhan proses pengambilan keputusan yang dilakukan pemerintah. Hal demikian belum terealisasi dengan baik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dapat dikatakan bahwa keterbukaan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bona sudah transparan dalam pelaksanaannya. Hal ini dapat dilihat bahwa masyarakat mengetahui akan proses perencanaan, kebijakan-kebijakan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh pelanggan untuk memenuhi persyaratan atau aturan yang dimiliki untuk mengurus di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Kabupaten Bone untuk memperoleh surat izin usaha. Setiap pengguna layanan mengharapkan bisa melewati prosedur yang mudah dan sederhana dalam menerima pelayanan. Proses pelayanan merupakan bagian terpenting pada pemberian pelayanan dalam melayani pelanggan. Adanya prosedur pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami dianggap sebagai kunci keberhasilan pemberian pelayanan.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone bahwa keterbukaan prosedur pelayanan sudah berjalan dengan baik, kondisinya sudah sesuai standar operasional prosedur pengurusan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Prosedur pelayanan yang transparan sudah baik ditandai dengan banyaknya papan informasi tentang mekanisme atau prosedur pengurusan surat izin dan semakin minimnya kantor yang didatangi oleh masyarakat dalam mengurus surat izin usaha. Masyarakat hanya datang mendaftar di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone lalu menunggu tim teknis meninjau lokasi usaha.

3. Persyaratan Teknis Dan Administrasi Pelayanan

Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan merupakan hal yang paling mutlak diketahui oleh pengguna layanan. Melalui persyaratan teknis dan administrasi yang diterapkan secara transparan akan memperlancar

proses pelayanan sesuai dengan tatalaksana pelayanan yang ditetapkan dan akan berdampak pada hasil pelayanan yang prima.

Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone keterbukaan akan persyaratan teknis dan administrasi sudah berjalan dengan baik. Ditandai dengan banyaknya papan informasi mengenai persyaratan teknis dan administrasi untuk mengurus surat izin usaha. Dari observasi yang ada, pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone, masyarakat diberikan arahan oleh petugas dalam memberikan pemahaman tentang persyaratan yang ada untuk melakukan permohonan surat izin usaha. Hal tersebut memberi dampak yang signifikan terhadap tingginya tingkat transparansi dari segi keterbukaan persyaratan teknis dan administrasi kepada masyarakat.

4. Perincian Biaya Pelayanan

Keterbukaan biaya pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam mengukur transparansi dari suatu organisasi. Dari kejelasan biaya yang diwujudkan dalam pelayanan akan memberikan manfaat yang tinggi dari suatu jasa pelayanan yang diberikan dan dirasakan oleh kedua belah pihak baik yang memberikan pelayanan maupun pengguna layanan. Suatu pelayanan yang rincian biaya pelayanannya diketahui oleh masyarakat dapat memberikan rasa puas kepada masyarakat akan kualitas layanan

yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone bahwa transparansi akan perincian biaya pelayanan sudah terlaksana dengan baik.

5. Jangka Waktu Penyelesaian Layanan

Dalam pelayanan perlu diwujudkan pelaksanaan dan penyelesaian penanganan pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur yang berlaku. Standar waktu pelayanan yang ditentukan oleh instansi harusnya dapat diketahui secara jelas oleh masyarakat sebab dengan sepengetahuan masyarakat akan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan akan memberikan suatu janji pelayanan akan jangka waktu penyelesaian layanan oleh instansi terkait.

Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone, transparansi informasi akan jangka waktu penyelesaian layanan sudah berjalan dengan baik sebagaimana mestinya.

6. Pejabat yang Berwenang dan Bertanggung Jawab

Pejabat ataupun pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone, berdasarkan hasil wawancara ,dinilai secara keseluruhan pegawai sudah

mengedepankan kepentingan dan kebutuhan masyarakat atau pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Sikap ramah, tanggap terhadap masyarakat serta selalu berada di loket pelayanan pada saat jam kerja menjadi salah satu ciri pemberian layanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan prima yang dilakukan oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone dapat memberikan rasa nyaman pengguna layanan yang ingin mengurus surat izin usaha.

7. Janji pelayanan

Janji pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone, berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penuli pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone sudah bisa menepati janji

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna layanan. Hal ini bisa dilihat seperti janji penyelesaian layanan yang sudah tepat waktu sesuai standar yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone. seperti penyelesaian layanan yang sudah sesuai dengan tanggal yang ditetapkan.

8. Standar Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis

dapat dikatakan keterbukaan standar pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone sudah baik baik, hal ini dapat dilihat dari dari terpublikasikannya semua standar pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone yang menjadi tolak ukur dari penilaian pengguna layanan terhadap instansi terkait.

9. Lokasi Pelayanan

Lokasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone, lokasinya sangat strategis karena terletak di Jalan Ahmad Yani watampone dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian penulis pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Transparansi informasi pelayanan izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone sudah transparan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.
2. Pelayanan publik akan mempunyai tingkat transparansi yang tinggi

apabila acuan utama penyelenggaraannya selalu berorientasi kepada pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, karena merekalah penguasa sesungguhnya yang membiayai birokrasi melalui pajaknya. Mereka berhak atas pelayanan yang terbaik diberikan pelayannya yaitu birokrasi. Untuk itu acuan penyelenggaraan pelayanan publik harus senantiasa berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran:

1. Demi pelayanan yang prima kepada masyarakat, sebaiknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone sesegera mungkin dapat mengeluarkan Standar Operasional Prosedur yang sementara direvisi atau yang baru.
2. Untuk meningkatkan efektifitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat hendaknya para pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone tetap mempertahankan keramahan serta sikap yang responsif terhadap masyarakat demi kelancaran dan efektifnya pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajahmada University Press.

_____. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gajahmada University Press.

Jeddawi, Murtir. 2011. *Negara Hukum, Good Governance dan Korupsi di Daerah*. Yogyakarta : Total Media.

Kumorotomo, Wahyudi dkk. *Sistem Informasi Manajemen Dalam Organisasi - Organisasi Publik*. Yogyakarta : Gajahmada University Press

Ratminto dan Septi Winarsih, Atik. 2006. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sedarmayanti. 2003. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) dalam rangka otonomi daerah : Upaya membangun organisasi yang efektif dan efisien melalui restrukturisasi dan pemberdayaan*. Bandung : CV. Mandar Maju. Syakriani dan Syahriani. 2009. *Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif Good Governance*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung CV. Mandar Maj