

---

---

## **Potret Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance Pada Pemerintahan Kota Denpasar**

Ni Luh Yulyana Dewi  
*Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Undiknas Denpasar*  
yulyanadewi@yahoo.com

### **How to cite (in APA style):**

Dewi, N, L, Y. (2018). *Potret Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance Pada Pemerintahan Kota Denpasar*. SINTESA: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. 9(1), pp.1-6. <http://dx.doi.org/10.22225/wmbj.1.1.1008.1-8>

### **Abstract**

*The essence of decentralization and regional autonomy is basically how to bring the government closer to its people, in which the implementation of regional autonomy provides space for local governments to accelerate the realization of the welfare of the community through improving services, empowerment and community participation, and enhancing regional competitiveness. Providing a service that meets the established standards is a part to be observed. the existing service in the city government of Denpasar to achieve good governance of the city government must have to do the service by using the strategy so that people are satisfied with the services provided, this is done so that the realization of good governance is by nine principles: (1) Community Participation, (2) Enhanced Legal Supremacy, (3) Transparency, (4) Caring for Stakeholders, (5) Consensus-Oriented, (6) Equity, (7) Effectiveness and Efficiency, (8) Accountability, (9) Strategic Vision.*

**Keywords:** *Good Governance; public service*

## **I. PENDAHULUAN**

Desentralisasi merupakan alat untuk mencapai tujuan pemberian pelayanan publik yang lebih baik dan menciptakan proses pengambilan keputusan yang lebih demokratis. Desentralisasi membawa dampak yang sangat besar terhadap proses pengambilan kebijakan. Hakekat desentralisasi dan otonomi daerah pada dasarnya adalah bagaimana mendekatkan pemerintah pada masyarakatnya, yang mana penyelenggaraan otonomi daerah memberikan ruang bagi pemerintah daerah untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta meningkatkan daya saing daerah. Namun justru di era otonomi daerah saat ini, permasalahan pelayanan publik semakin kompleks dan rumit yang disebabkan karena adanya perbedaan persepsi yang antara pemerintah pusat, pemerintah daerah dengan para pelaku pembangunan lainnya mengenai kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah.

Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur di dalam lembaga untuk berempati kepada masyarakat. Empati mengandung pengertian sebagai kesanggupan dari birokrat pemerintah untuk menempatkan dirinya dari pihak masyarakat dan melihat permasalahan dari sudut pandang masyarakat. Demikian pula halnya dengan pelayanan yang ada di pemerintahan Kota Denpasar untuk mencapai pemerintahan yang baik pemerintah Kota tentunya harus melakukan pelayanan dengan menggunakan strategi agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini dilakukan agar terwujudnya good governance. Slogan Sewaka Darma yang artinya melayani merupakan kewajiban yang menjadi sebuah pedoman yang dijadikan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan di pemerintahan Kota Denpasar. Dengan adanya slogan tersebut pemerintah Kota Denpasar menjadi lebih aktif dan berkelanjutan mengawasi dan mengontrol kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik di Kota Denpasar. Pemerintah Kota Denpasar saat ini sudah meraih penghargaan prestasi tingkat nasional yang masuk dalam 10 predikat kepatuhan pelayanan publik. Penghargaan ini di berikan oleh ketua lembaga Negara pengawas pelayanan publik Ombudsman Republik Indonesia. Penghargaan ini tidak terlepas dari kerja keras yang dilakukan oleh seluruh SKPD di jajaran pemerintah Kota Denpasar ([suksesinews.com](http://suksesinews.com), Denpasar).

## **II. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance**

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2010). Menurut Kurniawan (Sinambela, 2006) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Unsur-unsur dari pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena membentuk sebuah proses kegiatan (Moenir, 2008). Unsur pelayanan publik dapat dibagi menjadi empat yaitu: (1) Tugas layanan merupakan pelayanan umum pemerintah yang harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat. (2) Sistem atau prosedur layanan merupakan pelayanan umum yang perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. (3) Kegiatan pelayanan merupakan pelayanan umum kegiatan yang ditunjukkan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanda adanya diskriminasi. (4) Pelaksana layanan merupakan pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat.

Secara teoritis tujuan dari pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional dengan berdasarkan azas-azas dalam pelayanan publik yang tercermin dari (Lijan Poltak Sinambela, 2008:6): (1) Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. (2) Akuntabilitas dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (3) Kondisional merupakan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. (4) Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. (5) Kesamaan hak merupakan tindakan yang tidak diskriminatif dalam artian tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. (6) Keseimbangan hak dan kewajiban merupakan pemberi dan penerima pelayanan publik yang harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Good governance dapat menjamin kepuasan yang dirasakan oleh seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik. Good governance dalam konteks ini dapat dipandang sebagai langkah untuk menciptakan mekanisme baru yang memungkinkan Negara kembali berfungsi untuk mengatasi masalah-masalah good governance yang sering diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik. Konsep good governance pada suatu gagasan adanya saling interdependence dan interaksi dari bermacam-macam aktor kelembagaan di semua level di dalam Negara (Legislatif, Eksekutif, Yudikatif, Militer) dan sektor swasta (Perusahaan Lembaga Keuangan). Tidak boleh ada aktor kelembagaan didalam good governance yang mempunyai kontrol absolute. Dengan kata lain, di dalam prinsip good governance hubungan antar Negara, masyarakat madani dan sektor swasta harus dilandasi oleh prinsip transparansi, akuntabilitas publik dan partisipasi, yaitu suatu prasyarat kondisional yang dibutuhkan dalam proses pengambilan dan keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik dan akseptabilitas masyarakat terhadap suatu kebijakan yang dibuat bukan ditentukan oleh kekuasaan yang dimiliki, tetapi sangat tergantung dari sejauh mana keterlibatan aktor didalamnya.

Selain beberapa bidang untuk mencapai sistem pelayanan dengan konsep good governance maka di perlukan beberapa prinsip good governance untuk menunjang pelaksanaan pelayanan publik yaitu:

- a) Prinsip Partisipasi Masyarakat (Isbandi, 2007) Partisipasi masyarakat merupakan keikutsertaan masyarakat dalam proses pengidentifikasian masalah dan potensi yang ada di masyarakat, pemilihan dan pengambilan keputusan tentang alternatif solusi untuk menangani masalah, pelaksanaan upaya mengatasi masalah, dan keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan yang sesuai dengan masalah yang dihadapi publik agar terwujudnya kesejahteraan masyarakat publik.
- b) Prinsip Tegaknya Supremasi Hukum (Roahman, 2009) Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan dan dapat ditegakkan serta dipatuhi secara utuh (*impartially*), terutama tentang aturan hukum dan hak asasi manusia.

- c) Prinsip Transparansi (Koiman, 2009) Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi berbagai proses, kelembagaan dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya dan harus dapat disediakan secara memadai dan mudah dimengerti sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi.
- d) Prinsip Peduli pada Stakeholder (Dwiyanto, 2010) Prinsip peduli pada stakeholder adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam konteks ini, responsivitas mengacu pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat yang secara otomatis kinerja organisasi tersebut jelek. Hal ini jelas menunjukkan kegagalan pemerintah dalam mewujudkan misi dan tujuannya untuk mensejahterakan masyarakat.
- e) Prinsip Kesetaraan (Rochman, 2009) Prinsip kesetaraan yaitu pemerintah yang baik memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
- f) Efektifitas dan Efisiensi (Rochman, 2009) Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari berbagai sumber yang tersedia.
- g) Prinsip Berorientasi pada Konsensus (Sedarmayanti, 2009) Pemerintahan yang baik bertindak sebagai penengah (mediator) bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesepakatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, jika mungkin juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah.
- h) Akuntabilitas (Sedarmayanti, 2009) Prinsip akuntabilitas para pengambil keputusan (decision maker) dalam organisasi sektor pelayanan dan warga Negara madani memiliki pertanggung jawaban (akuntabilitas) kepada publik.
- i) Visi Strategis (Sedarmayanti, 2009) Visi strategis para pemimpin dan warga Negara memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan.

#### **Potret Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Kota Denpasar**

Berdasarkan prinsip *good governance* terdapat sembilan prinsip *good governance* yang dijalankan pada pemerintahan Kota Denpasar yaitu (Tangkilisan, 2005): (1) Partisipasi Masyarakat, (2) Tegaknya Supremasi Hukum, (3) Transparansi, (4) Peduli pada Stakeholder, (5) Berorientasi pada Konsensus, (6) Kesetaraan, (7) Efektifitas dan Efisiensi, (8) Akuntabilitas, (9) Visi Strategis.

Berikut merupakan potret pelayanan publik dalam perspektif *good governance* pada pemerintahan Kota Denpasar yang dapat terangkum dalam kesembilan prinsip *good governance* yaitu:

##### *Partisipasi Masyarakat*

Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan yang sah yang dapat mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif. Secara kongkrit (operasional) dapat diamati melalui beberapa komponen yaitu sebagai berikut: a) Adanya ruang partisipasi dari lembaga-lembaga politik dan sosial kemasyarakatan dalam pelaksanaan pemerintahan serta penentuan keputusan publik. b) Adanya upaya kongkrit untuk memperjuangkan aspirasi masyarakat secara menyeluruh dan continue. c) Melakukan pemberdayaan masyarakat khususnya pemberdayaan terhadap perempuan dalam pelaksanaan pemerintahan serta dalam kehidupan masyarakat. d) Menciptakan iklim yang kondusif dalam mengembangkan kebebasan pers dan dalam hal mengemukakan pendapat bagi seluruh komponen masyarakat, sepanjang dilakukan dengan penuh kesadaran nilai-nilai etika dan profesionalisme kerja yang tinggi.

Mengingat bahwa pentingnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan pada kebijakan publik di suatu daerah maka dengan demikian pendapat masyarakat dan SKPD yang terkait

sangatlah diperlukan dalam penerapan prinsip good governance dan penerapan prinsip partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik untuk mencapai tata pemerintahan yang baik di pemerintahan Kota Denpasar.

#### *Prinsip Supremasi Hukum*

Supremasi hukum merupakan salah satu prinsip yang penting dalam mewujudkan good governance yang merupakan kerangka hukum yang adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk di dalamnya hukum yang menyangkut hak asasi manusia. Secara kongkrit di pemerintahan Kota Denpasar dapat diamati melalui beberapa komponen yaitu sebagai berikut: a) Adanya penegakkan hukum secara utuh dalam berbagai aspek pemerintahan daerah. b) Adanya peraturan hukum serta perundang-undangan yang jelas dan tegas serta yang mengikat seluruh aparat pemerintahan daerah tanpa terkecuali. c) Adanya lembaga peradilan dan hukum yang kredibel dan bebas KKN.

Dalam penerapannya prinsip supremasi hukum sangatlah penting karena segala sesuatunya harus terikat oleh hukum dan undang-undang agar terwujud sistem pemerintahan yang adil dan tunduk terhadap hukum yang berlaku.

#### *Prinsip Transparansi*

Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat di akses oleh pihak yang berkepentingan dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau (Tangkilisan, 2005). Transparansi juga harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi berbagai proses, kelembagaan dan informasi harus dapat di akses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya dan harus dapat disediakan secara memadai dan mudah dimengerti sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi.

Prinsip transparansi yang terjadi di pemerintahan Kota Denpasar pada saat ini adalah: a) Adanya arus informasi dan komunikasi yang akurat bagi masyarakat umum dalam kaitannya dengan program pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintah. b) adanya keterbukaan dalam hal pengambilan keputusan publik dan dalam proses implementasi atau pelaksanaannya yang berkaitan dengan program pemerintah.

#### *Prinsip Peduli pada Stakeholder*

Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan. Keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang di programkan dan dijalankan oleh organisasi publik, maka kinerja organisasi tersebut semakin baik. Menurut Dwiyanto (2010:9) prinsip peduli pada stakeholder adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam konteks ini, responsivitas mengacu pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidak selarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat yang secara otomatis kinerja organisasi tersebut jelek. Hal ini jelas menunjukkan kegagalan pemerintah dalam mewujudkan misi dan tujuannya untuk mensejahterakan masyarakat.

#### *Prinsip Kesetaraan*

Prinsip kesetaraan merupakan sistem pemerintahan yang baik memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya. Setara berarti sama, yaitu sama-sama memperoleh pelayanan dan berkedudukan yang sama di mata hukum. Prinsip kesetaraan dapat dicerminkan melalui tidak adanya perbedaan dalam pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan (Dwiyanto, 2010).

#### *Prinsip Efisiensi dan Efektivitas*

Proses pemerintahan dan lembaga membuahkan hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat dan dengan menggunakan sumber daya yang ada seoptimal mungkin. Setiap proses kegiatan dan

kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang baik dari berbagai sumber yang tersedia (Rochman, 2009:276). Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan dengan baik, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Sementara efektifitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan sendiri adalah dimana ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi tersebut dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Lembaga dan seluruh proses pemerintahan hendaknya berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa komponen yaitu: a) Mampu menciptakan sistem pelayanan kepada masyarakat yang efektif dan efisien, tidak bersifat birokratis dan feodalisme. b) Memenuhi kebutuhan masyarakat serta menyelesaikan segala permasalahan yang ada dalam kehidupan berbangsa dan bernegara secara menyeluruh.

#### *Prinsip Berorientasi pada Konsensus*

Dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik maka harus adanya sebuah prinsip yang berorientasi pada konsensus menurut Tangkilisan (2005) good governance menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas baik dalam hal kebijakan maupun prosedur sedangkan menurut Sedarmayanti (2009) pemerintahan yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesepakatan yang baik bagi kepentingan masing-masing pihak, jika memungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.

#### *Prinsip Akuntabilitas*

Para pengambil keputusan di pemerintahan, sektor swasta dan organisasi masyarakat bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga yang berkepentingan. Bentuk pertanggung jawabannya tergantung dari jenis organisasi yang bersangkutan. Prinsip akuntabilitas para pengambil keputusan (decision maker) dalam organisasi sektor pelayanan dan warga Negara madani memiliki pertanggung jawaban (akuntabilitas) kepada publik (Sedarmayanti, 2009).

Secara operasional prinsip akuntabilitas dalam pemerintahan Kota Denpasar dapat dilihat melalui beberapa komponen yaitu: a) Mengefektifkan proses pengawasan intensif dan integral terhadap keseluruhan proses pemerintahan oleh berbagai komponen, baik pemerintah maupun masyarakat. b) Menerapkan mekanisme pertanggung jawaban yang proporsional sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing dalam kerangka pelaksanaan pemerintahan. c) Menyediakan informasi yang relevan, nyata dan aktual mengenai penyelenggaraan pemerintahan daerah kepada berbagai pihak yang berkepentingan sebagai wujud pertanggung jawaban pemerintah daerah.

#### *Prinsip Visi Strategis*

Sedarmayanti (2009) mengatakan bahwa visi strategis para pemimpin dan warga Negara memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut. Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan untuk mewujudkannya, harus memiliki pemahaman atas kompleksitas kesejarahan, budaya dan sosial yang menjadi dasar bagi perspektif tersebut. Penerapan prinsip visi strategis yang terjadi di pemerintahan Kota Denpasar dalam mencapai tata kelola yang baik sangatlah penting dikarenakan pemerintahan harus memiliki perspektif yang luas agar dapat mencapai good governance dalam sistem pelayanan publik.

### **III. SIMPULAN**

Penerapan pelayanan publik dalam perspektif good governance yang terjadi di pemerintahan Kota Denpasar telah terlaksana dengan baik dan dari beberapa prinsip yang ada perlu lebih ditingkatkan lagi dalam kualitas pelayanan publiknya yang mana dapat dilihat dari sembilan prinsip yaitu:

- a) Partisipasi Masyarakat
- b) Supremasi Hukum
- c) Transparansi
- d) Peduli pada Stakeholder
- e) Kesetaraan
- f) Efisiensi dan Efektifitas
- g) Berorientasi pada Konsensus
- h) Akuntabilitas
- i) Visi Strategis

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dwiyanti, A. 2010. *Pengaruh Good Governance Terhadap Pelayanan Publik*. Jakarta. PT. Gramedia,
- Efendi. 2005. *Pemerintahan Yang Baik Agar Tujuan Utamanya Dapat Tercapai*  
<http://elib.pdll.lipi.go.id/katalog/index.php/searchkatalog/downloaddatabyId/7055.pdf>
- Isbandi. 2007. *Menggugat Partisipasi Publik dalam Pemerintah Daerah, Cetakan Pertama*. Jawa Timur. Bayumedia
- Koiman. 2009. *Prinsip Transparansi, Prinsip Peduli pada Stakeholder*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Rochman. 2009. *Prinsip Supremasi Hukum, Prinsip Kesetaraan, Prinsip Efisiensi dan Efektivitas*. Yogyakarta Andi
- Sinambela. 2006. *Dampak Desentralisasi Terhadap Proses Pengambilan Kebijakan Publik di Indonesia*. Handbook Bab 16
- Sedarmayanti. 2009. *Prinsip Berorientasi pada Konsensus*. Yogyakarta. Andi
- Tangkilisan. 2005. *Prinsip-Prinsip Good Governance*. Jakarta. PT. Gramedia,