PENERAPAN KONTRAK PELAYANAN (CITIZEN'S CHARTER) UNTUK MEWUJUDKAN STANDAR PELAYANAN PRIMA DI KOTA BLITAR

Susi Ratnawati *)

ABSTRAK

Kondisi umum penyelenggaraan pelayanan publik di Propinsi Jawa Timur masih dihadapkan pada sistem pelayanan dari aparatur pemerintah yang belum maksimal atau pelayanan publik yang diberikan ke masyarakat masih kurang efektif dan efisien. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media massa tentang rendahnya kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat.

Hasil yang didapat pada penelitian ini antara lain bahwa pelaksanaan Citizen's Charter atau CC adalah suatu cara pendekatan pelayanan publik yang terbaik di Puskesmas Bendo, dimana aspirasi atau keinginan masyarakat lebih bisa diakomodasikan di tengah-tengah perilaku feodalisme dari para birokrasi yang masih banyak memilih untuk tidak mau disentuh atau dimasuki oleh masyarakat terutama dengan kritikan-kritikan dari masyarakat. Namun dengan adanya CC ini kedudukan antara masyarakat dan birokrat menjadi sejajar, tidak ada yang dimenangkan dan yang dikalahkan. Masyarakat dianggap sebagai pusat perhatian dan bukan sebagai raja. Tetapi dengan CC ini pemda berusaha menerima kritikan dan keinginan dari masyarakat serta segala macam kebaikan atau aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah dengan tetap harus memperhatikan kepentingan masyarakat.

Kata kunci : Citizen's Charter, Standar Pelayanan Prima

PENDAHULUAN

Pada saat sekarang ini telah terjadi gelombang besar dalam manajemen pengelolaan pelayanan publik, sekaligus menjadi gelombang besar dalam perombakan paradigma pemerintah. Jika sebelumnya, dari sekedar memberikan pelayanan seadanya, kini dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi. Semua masyarakat pengguna pelayanan mendambakan peningkatan mutu kinerja pelayanan secara terus-menerus, bahkan hak mendapatkan pelayanan yang baik telah menjadi hak

dasar warga Negara yang dilindungi oleh konstitusi. Gelombang mutu layanan (Quality Wave) ini telah melanda berbagai belahan dunia pada beberapa level pemerintahan. Konsekuensinya, semua pemerintahan di dunia bersaing menggagas inisiatif baru tentang upaya meningkatkan standar kinerja pelayanannya agar dapat memenuhi, dan apabila bias maka akan melebihi keinginan dan harapan masyarakat.(Soekarwo :2006).

Secara umum penyelenggaraan pelayanan publik di Propinsi Jawa Timur

*) Dosen FISIP Universitas Bhayangkara Surabaya

dirasakan masih belum dilaksanakan dengan optimal, hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media massa tentang rendahnya kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat. Prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu tentang penyelesaian, besarnya biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang tidak responsif, dan lain-lain adalah indikator rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik saat ini.

Kementerian MENPAN pada tahun 2004 telah mencanangkan tahun peningkatan kualitas pelayanan publik di Jawa Timur dan satu tahun kemudian MENPAN melalui surat No. B/529/M.PAN/3/2005 tanggal 22 Maret 2005 merencanakan penganangan Jawa Timur sebagai *Pilot Project Pengembangan Kualitas Pelayanan Publik* tingkat nasional serta Surat Menpan No.B/69/M.PAN/04/2005 tanggal 12 April 2005 agar segera diatur standar pelayanan dalam sebuah peraturan daerah, baik tingkat propinsi maupun Kabupaten/Kota.

Keteladanan pelayanan publik lokal muncul dari Puskesmas Bendo Kepanjen kidul Kota Blitar. Sejak tahun 2001 Puskesmas ini telah menerapkan kontrak layanan (*Citizen's Charter*). Kontrak layanan tersebut berwujud ditetapkannya standar pelayanan antara Puskesmas dengan masyarakat pengguna.

Oleh karena itu dengan mengkaji masalah tersebut diharapkan dapat diperoleh informasi yang berkaitan pelaksanaan citizen's charter (CC) serta bagaimana bisa meningkatkan pelayanan

publik. Untuk itulah maka penelitian ini sangatlah penting dilakukan sehingga diharapkan dapat diketahui pelaksanaan CC dalam mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat.

Rumusan masalah adalah sebagai bagaimana Pelaksanaan CC untuk mewujudkan standar pelayanan prima di Kota Blitar?, faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam penerapan CC untuk mewujudkan standar pelayanan prima di Kota Blitar?, dan bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam penerapan CC mewujudkan standar pelayanan prima di Kota Blitar?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Kota Blitar, dengan pertimbangan Kota Blitar telah berhasil menjadi salah satu kota terbaik (*best practices*) dalam penerapan kontrak layanan (*citizens charter*) sejak tahun 2001. Kontrak layanan ini berwujud ditetapkannya standar pelayanan antara puskesmas dengan warga pengguna. Secara bersama-sama mereka mendapatkan kesepakatan dalam memberikan pelayanan, sehingga sangat tepat jika Kota Blitar dijadikan sebagai lokasi penelitian.

Sumber informasi utama dalam penelitian ini adalah PNS di Puskesmas Bendo Kepanjen Kidul Kota Blitar sebagai lembaga yang telah melaksanakan kontrak layanan (*citizens charter*) dan ditentukan secara *purposive* dengan didasarkan pada golongan kepangkatan dari golongan yang paling rendah sampai golongan yang paling tinggi, serta masyarakat pengguna

layanan yang ditentukan secara random sampling.

Cara pengumpulan data dilakukan dengan wawancara secara mendalam dan kelompok diskusi terfokus. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, agar permasalahan dapat dikaji lebih mendalam dan komprehensif, sedangkan untuk analisis data dengan menggunakan kerangka model "Model Manajemen Pelayanan" (Ratminto, 2000 : 54), yang tergambar dalam skema berikut :

Gambar 1. Model Manajemen Pelayanan

Dalam gambar tersebut manajemen pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian, pengguna jasa diletakkan di pusat yang mendapatkan dukungan dari (a) sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat (pengguna jasa), (b) kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan (c) SDM

yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa. Penguatan posisi tawar yang dimaksudkan untuk menyeimbangkan hubungan antara penyelenggara pelayanan dan pengguna jasa pelayanan harus diimbangi dengan berfungsinya mekanisme 'voice' yang dapat diperankan oleh media, Lembaga swadaya masyarakat, organisasi profesi, dan ombudsman atau lembaga banding.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan

Salah satu program pelayanan di bidang kesehatan di Kota Blitar yang menonjol yaitu program *Citizens Charter* (CC). Program ini adalah suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian. Artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam seluruh proses penyelenggaraan pelayanan publik. Puskesmas Bendo, Kecamatan Kepanjenkidul ditetapkan sebagai pelaksana program CC. CC di bidang kesehatan ini lahir sebagai tindak lanjut upaya pemerintah akan berbagai keluhan warganya terhadap sistem pelayanan kesehatan. Keputusan pemilihan CC ini pun datang dari hasil kajian dan telaah secara seksama yang ditempuh secara partisipatif, sehingga lahirlah suatu model penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang baik.

Masyarakat Kota Blitar kini dijejali dengan berbagai proyek perubahan masyarakat. Dahulu masyarakat pernah mengenal proyek *City Development Strategy* (CDS) yang menekankan pada perbaikan birokrasi pemerintahan. Kini, masyarakat kembali dihadirkan menu khusus yang bernama CC atau kontrak pelayanan. Komponen CC terdiri dari : 1) Penyedia layanan (Puskesmas), 2) Pengguna layanan (Customer), 3) Forum kontrak pelayanan (Stakeholder) dan, 4) Konsultan.

CC adalah istilah yang mungkin masih asing di pendengaran masyarakat. Namun pendekatan baru dalam penyelenggaraan publik ini mulai dipromosikan di Indonesia oleh PSKK UGM. Kota Blitar merupakan satu di antara 3 Kota di Indonesia yang menjadi ajang eksperimentasi CC. Dua daerah lainnya adalah Kabupaten Semarang dan Kota Yogyakarta. Kepala Puskesmas Bendo mengatakan, bahwa CC merupakan suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan kepentingan pengguna layanan sebagai unsur yang paling penting. Guna mencapai hal tersebut, CC mendorong penyedia layanan bersama pengguna layanan dan stakeholder lainnya duduk bersama untuk menyepakati jenis, prosedur, waktu, biaya, serta cara pelayanan yang terbaik untuk diterapkan di Kota Blitar.

Tujuan utama CC adalah membuat pelayanan publik menjadi lebih responsif, transparan, dan akuntabel, agar para pengguna layanan merasa puas dan dihargai harkat dan martabatnya sebagai warga negara berdaulat sedangkan

manfaat CC sendiri bagi penyedia layanan, diantaranya meningkatkan kesadaran masyarakat bahwa sebenarnya pelayanan publik itu bukan semata-mata menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi juga menjadi tanggung jawab bersama termasuk para pengguna layanan.

Adanya kepastian pelayanan (waktu, biaya, prosedur dan cara pelayanan), informasi yang jelas antara hak dan kewajiban (pengguna layanan, pemberi layanan, dan stakeholder, mempermudah kontrol praktek penyelenggaraan pelayanan kesehatan, manajemen dalam memperbaiki kinerja pelayanan kesehatan, identifikasi kebutuhan, harapan dan aspirasi pengguna layanan. Dalam program CC ini, terlihat sekali bahwa masyarakat sebagai subyek utama program. Ini merupakan perbedaan yang mencolok dibandingkan dengan kebijakan yang sedang berjalan. Selama ini yang terjadi hanya menempatkan kepentingan pemerintah sebagai penyedia layanan, namun di dalam CC masyarakat yang lebih diutamakan.

Proses pelembagaan kontrak pelayanan atau CC antara Puskesmas Bendo bekerja sama dengan pusat studi kependudukan dan kebijakan (PSKK) UGM dan The Ford Foundation dimulai pada tahun 2003 dengan tahapan sebagai berikut

Tabel : 1
Pelembagaan Citizen's Charter atau CC

TAHAP-TAHAP PELEMBAGAAN CC DAN INDIKATOR KEBERHASILAN CC			
1. Tahap Promosi	1. Memberikan pemahaman tentang CC 2. Membangun kesepakatan dengan pengguna layanan, penyedia layanan dan stakeholder lainnya mengenai perlunya CC dilembagakan	1. Diseminasi informasi a. Leaflet b. Iklan layanan masyarakat c. Dengar pendapat d. Pelatihan 2. Jejaring a. Membangun kontak dengan penyedia layanan, pengguna layanan dan stakeholder b. Pembentukan forum CC c. Monitoring	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah leaflet yg tersebar Frek. penayangan per hari Frek. dengar pendapat dan jumlah partisipan dalam dengar pendapat Terjalannya kontak dan dialog antara penyedia layanan, pengguna layanan dan stakeholder Terbentuknya jejaring Adanya media untuk aktivitas jejaring
2. Tahap Formulasi	Membuat dokumen CC	1. Penjajakan kebutuhan a. Penilaian cepat b. Survei pengguna layanan c. Focus Group Diskusi d. Wawancara mendalam 2. Validasi 3. Penyusunan CC 4. Monitoring	<ul style="list-style-type: none"> Daftar identifikasi masalah, harapan, kebutuhan yang menyangkut biaya, waktu, sikap dan prosedur Daftar unsur yang perlu dimasukkan ke dalam CC Terbentuknya dokumen CC
3. Tahap Implementasi	Menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan CC	1. Sosialisasi dokumen CC a. Distribusi CC b. Pemuatan di media c. Talkshow radio 2. Pelatihan untuk penyedia layanan 3. Penerapan pelayanan atas dasar CC 4. Monitoring	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah dokumen yang tersebar Frekuensi pemuatan di media Jumlah penyedia layanan yang dilatih Penguasaan materi training Kepatuhan dengan tujuan CC
4. Tahap Evaluasi	1. Mengidentifikasi pengalaman yang dapat dipetik dari penerapan CC 2. Menilai manfaat pelembagaan CC bagi perbaikan pelayanan	1. Survei pengguna layanan 2. Observasi 3. Fokus group diskusi	<ul style="list-style-type: none"> Identifikasi masalah pelembagaan CC Solusi perbaikan Kinerja pelayanan yang lebih baik

Sumber : UPTD Puskesmas Bendo Kota Blitar

Faktor-faktor Penghambat Penerapan CC

Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan CC ini meliputi :

- Hambatan internal atau hambatan yang berasal dari dalam antara lain adalah :
 - CC merubah perilaku penyedia layanan dan bukan semata-mata pada penyediaan sarana dan prasarana yaitu aspek keteladanan dimana kadang-kadang kita (birokrat) kembali pada pola lama.
 - Kesepakatan kembali antara pimpinan dan para staf (bawahan).

- Kurangnya SDM, sarana dan prasarana yang dibutuhkan.
 - Belum optimalnya perubahan perilaku sikap penyedia layanan sesuai dengan amanat kontrak pelayanan CC, misalnya : etika dalam menerima telepon, merokok, keramahan, seragam dinas, jam buka pelayanan.
- Hambatan eksternal atau yang berasal dari masyarakat pengguna layanan.
 - Masyarakat tidak memandang/ melihat apa yang ada dengan keberadaan Puskesmas, tetapi

bahwa keberadaan Puskesmas harus sesuai dengan keinginan masyarakat, karena itu penyedia layanan mencoba menggabungkan dengan apa yang ada di Puskesmas dan keinginan masyarakat, menurut hak dan kewajiban masing-masing dari penyedia layanan dan pengguna layanan.

- b. Hambatan lain yang ditemui adalah banyaknya pasien/ pengguna layanan yang datang ke Puskesmas tanpa membawa identitas sehingga menyulitkan dan waktu pelayanan menjadi lama.

3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan internal antara lain peningkatan SDM dimana pada tahun 2006 UPTD Puskesmas Kepanjenkidul mendapatkan tambahan tenaga sejumlah 10 orang baik dari kalangan medis dan non medis, dengan kualifikasi Dokter Umum (PNS dan PTT), Dokter Gigi (PNS), Bidan/ Akbid (PNS), Sanitarian (PNS), Analis Medis (PNS), Farmasi/ AKFAR (PNS), Paramedis/SPK (PNS), Nutritionist/SPAG (PNS).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan di UPTD Puskesmas Kecamatan Kepanjenkidul menerapkan sistem informasi manajemen (SIM) Puskesmas dengan menggunakan off line sistem serta dalam rangka meningkatkan kenyamanan di ruang tunggu

disediakan musik, pengeras suara, kipas angin, penggantian kursi tunggu dan renovasi bangunan.

Dengan permasalahan yang sekarang ini dihadapi oleh Puskesmas Bendo berkaitan dengan terbatasnya ruangan gedung, maka telah dibangun gedung baru yang lebih memadai dan representatif namun tetap menfungsikan Puskesmas Bendo. Desiminasi informasi tentang rencana relokasi dilakukan melalui :

- Advokasi kepada Muspika dan lintas sektor yang terkait
- Sosialisasi pada pertemuan formal atau informal di kecamatan dan masing-masing kelurahan
- Talk Show di radio local (Mahardika FM dan Mayangkara FM)
- Pembuatan Poster dan Leaflet
- Media informasi yang ada di Puskesmas

Dalam rangka peningkatan pelayanan publik prestasi yang telah dicapai oleh Puskesmas Bendo sangat membanggakan antara lain :

- Sebagai Puskesmas berprestasi Tahun 2005
- Pilot Project pelayanan publik di Jawa Timur dalam rangka Implementasi Perda Pelayanan Publik Nomor 11 tahun 2005.
- Special Category : Health Service Jawa Pos Pro Otonomi Award Tahun 2006
- Juara 1 lomba kompetisi Peningkatan Pelayanan Publik se-Bakorwil Madiun Tahun 2006

Pemenang delapan besar Lomba Kompetisi Peningkatan Pelayanan Publik Terbaik Jawa Timur Tahun 2006

Nominasi lomba kompetisi Peningkatan Pelayanan Publik Tingkat Nasional Tahun 2006

Pelayanan Publik Percontohan se-Jawa Timur Tahun 2006

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dasar Puskesmas Bendo mengadakan kerja sama (MoU) dengan institusi atau lembaga masyarakat terkait, antara lain :

- Sentra Graha Persada Blitar dalam rangka implementasi billing system
- Citra Raya Blitar dalam rangka maintenance hard ware perangkat komputer
- SMKN 1 Blitar dalam rangka operasionalisasi PHBX System
- Prodi keperawatan Blitar dalam rangka implementasi asuhan keperawatan dan Lahan Praktek Klinik Keperawatan Rawat Inap dan Askep Komunitas
- SMKN 3 Blitar dalam rangka konsultasi Tata Boga untuk Pelayanan Gizi Pasien Rawat Inap.

Berbagai upaya dilakukan oleh seluruh jajaran pegawai di Puskesmas Bendo maupun oleh pemerintah daerah, untuk mengatasi hambatan eksternal seperti yang diungkapkan oleh Kepala Puskesmas Bendo Kepanjenkidul, "komplain dari masyarakat pengguna layanan pada tahun 2006 saja sebanyak 87 komplain,

upaya selama ini yang kita lakukan untuk mengatasi komplain dari masyarakat yaitu dengan 2 hal :

- 1). Tabulasi komplain/bedah layanan
- 2). Survey pengguna layanan dengan responden sebanyak 100 orang

Jumlah usul dan saran yang masuk ke kotak saran selama tahun 2006 sejumlah 23 buah, dapat digambarkan dalam tabel berikut :

Tabel 2.

Waktu Pelayanan

(Usul dan saran yang masuk tentang kesesuaian waktu pelayanan yang diberikan)

Kriteria	Sesuai	Tidak Sesuai	kosong
Waktu Pelayanan	19	1	3
Prosentase	82,60	4,34	13,04

Sumber : UPTD Puskesmas Bendo

Dari tabel diatas dapatlah dilihat bahwa waktu pelayanan yang sesuai dengan kontrak sebanyak 82,60% , sementara yang tidak sesuai hanya sebesar 4,34% saja. Artinya bahwa waktu pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kontrak pelayanan, sementara yang tidak sesuai disebabkan karena pengguna layanan/pasien tidak membawa kartu berobat untuk pasien lama dan tidak membawa identitas diri untuk pasien baru, sehingga waktu layanan menjadi lebih panjang.

Tabel 3
Ruang Pelayanan
 (Usul dan saran yang masuk tentang ruang pelayanan yang ada)

Ruang Pelayanan	Baik	Cukup	Kurang	Kosong
Rapi	14	4	0	5
	60,86 %	17,39 %	0,00 %	21,73 %
Nyaman	16	4	0	3
	69,56 %	17,39 %	0,00 %	13,04 %
Aman	14	4	0	5
	60,86 %	13,39 %	0,00 %	21,73 %

Sumber : UPTD Puskesmas Bendo

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa sebanyak 60,86 % atau sebanyak 14 orang menjawab bahwa ruang pelayanan yang diberikan baik, baik itu mengenai kerapiannya, kenyamanan serta keamanan. Sedangkan yang menjawab kurang tidak ada atau 0,00 %. Namun demikian masih ada pasien yang memilih dikosongkan, sehingga ini menjadi tanda tanya besar tentang ruang pelayanan yang diberikan apakah sudah baik atau mencukupi.

Tabel 4
Alur Pelayanan
 (Usul dan saran yang masuk tentang alur pelayanan yang ada)

Kriteria	Sederhana	Perlu Disederhanakan	Kosong
Alur Pelayanan	18	1	4
Prosentase	78,26	4,35	17,39

Sumber : UPTD Puskesmas Bendo

Berdasarkan tabel 3 dapat dikatakan bahwa alur pelayanan yang ada sederhana, yang dibuktikan dengan hasil tabulasi kotak saran sebesar 78,26 %, dan yang menjawab perlu lagi disederhanakan hanya satu orang atau sebesar 4,35 % saja. Jadi pada kenyataannya bahwa alur

pelayanan yang telah disyaratkan dalam CC ini telah sesuai dengan kontrak layanan yaitu sederhana.

Tabel 5
Sikap Pelayanan
 (Usul dan saran yang masuk tentang sikap pelayanan yang diberikan)

Kriteria	Ya	Tidak	Kosong
Sapaan	16	3	4
	69,56	13,04	17,39
Penggunaan Pakaian Seragam	18	2	3
	78,26	8,70	13,04

Sumber : UPTD Puskesmas Bendo

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sikap pelayanan cukup baik, dimana petugas penyedia layanan memberi sapaan kepada pengguna layanan mencapai angka 69,56 %, sementara yang menjawab tidak sebanyak 13,04 %. Sedangkan petugas yang menggunakan seragam sebanyak 78,26 % sedangkan yang menjawab tidak hanya 2 orang atau 8,70 % saja.

Dari tabulasi kotak usul dan saran itulah yang akan dijadikan pedoman/pegangan oleh penyedia layanan untuk mengambil langkah-langkah guna mengatasi hambatan-hambatan sebagaimana yang telah diuraikan diatas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Belum optimalnya komitmen penyedia layanan dalam mengimplementasikan CC.
2. Meningkatkan kesadaran masyarakat bahwa sebenarnya pelayanan publik itu bukan semata-mata menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi juga

menjadi tanggung jawab bersama termasuk pengguna layanan

3. Adanya komitmen yang tinggi dari pimpinan daerah (walikota) dan legislatif merupakan asset yang sangat berharga untuk keberhasilan CC di Puskesmas Bendo.
4. Hambatan yang dihadapi berupa hambatan internal, yaitu masih ditemukannya perilaku dari penyedia layanan yang belum sesuai dengan CC. Hambatan eksternal, yaitu masih adanya perilaku pengguna layanan yang mengedepankan haknya tanpa melihat kemampuan dari Puskesmas
5. Timbul permasalahan baru dengan diterapkannya CC, seperti meningkatnya jumlah kunjungan
6. Alternatif pemecahan masalah selalu melibatkan peran serta dari stakeholder sebagai representasi dari pengguna layanan.

Saran

1. Pelayanan yang sudah baik, tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi.
2. Perlunya sosialisasi pada masyarakat, terutama tentang relokasi Puskesmas.
3. Dari hasil Survey dan pengamatan langsung dilakukan oleh penulis, perlu kiranya adanya penambahan Poli, yaitu Poli Mata.
4. Peningkatan etika pelayanan seperti : tegur sapa, senyum, keramah tamahan, cara menerima tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Darwin, Muhajir. 1996, *Pengembangan Aparatur Pemerintah Indonesia*", dalam Riza Noor Arfani, *Pelebagaian Demokrasi di Indonesia*, PPSK kerjasama dengan Rajawali Pers, Yogyakarta.
- Hadi Mulyanto, Felix, 2005, "Penerapan Pelayanan Prima dalam Industri Penerbangan, *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, ISSN 1411 -1527, Akreditasi No. 52/ Dikti/Kep/2002, Volume 10 Nomor 2, Juli 2005 Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti, Jakarta.
- Juanda, 2005, "Paradigma Good Governance" Tinjauan dari aspek Hukum dan Realitasnya di Bengkulu Utara, *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial & Humaniora*, ISSN 1410 -9263, Volume VII Nomor 2, Lembaga Penelitian Universitas Langlangbuana, Bandung.
- Kartiwa, 2003, *Pola Kemitraan antara Legislatif-Eksekutif di Daerah dalam Mewujudkan "Clean and Good Governance"*, *Jurnal Ilmu-ilmu Sosial & Humaniora*, ISSN 1410 -9263, Volume V Nomor 1, Lembaga Penelitian Universitas Langlangbuana, Bandung.
- Pratikno. 1997, *Pendalaman Materi Bidang Tugas untuk DPRD Tingkat I dan II* ", Yogyakarta.
- Saiful H., Djarot, "Manajemen Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah dan Penataan Kelembagaan di Pemerintah Kota Blitar", Disampaikan dalam ceramah umum penerimaan kuliah kerjasama Mahasiswa

- Universitas Bhayangkara Surabaya,
Selasa 16 Maret 2004.
- Siswanto, 2005. Pengantar Manajemen, PT.
Bumi Aksara, Bandung
- Soekarwo, 2006. "Perda 11 Tahun 2005 :
Pemerintahan yang Bermanfaat",
Makalah disampaikan pada seminar
Nasional "Manajemen Pelayanan
Publik FISIP-UPN "Veteran" Jawa
Timur, Tgal 23 Maret 2006.
- Thoha, Miftah. 2003, Birokrasi dan Politik
di Indonesia, PT Raja Grafindo Persada,
Jakarta.
- Teguh Sulistiyani, Ambar. 2004,
"Memahami Good Governance dalam
Perspektif Sumber Daya Manusia",
Gava Media, Yogyakarta.
- Wirjoprawiro, Soenardjo, 2005, Reformasi
Birokrasi untuk Mewujudkan
Pemerintahan Daerah yang Baik (Good
Local Governance), Jurnal Ilmu-Ilmu
Sosial & Humaniora, ISSN 1410 -9263,
Volume VII Nomor 2, Lembaga
Penelitian Universitas Langlangbuana,
Bandung
- Widiyarta, Agus, 2006. "Melembagakan
Pelayanan Publik", Makalah
disampaikan pada seminar Nasional
"Manajemen Pelayanan Publik FISIP-
UPN "Veteran" Jawa Timur, Tanggal
23 Maret 2006.
- [http://good-governance.bappenas.go.id/
prinsip gg. htm](http://good-governance.bappenas.go.id/prinsip_gg.htm)
www.itjen.esdm.go.id. Senin, 12 April 2004
- 10 : 46 AM Membangun Kode Etik di
Lingkungan Publik
[www.transparansi.or.id/majalah/edisi 4/
4 wawancara 4.html](http://www.transparansi.or.id/majalah/edisi_4/4_wawancara_4.html)
www.jambi.wasantara.net.id
- [www.d infokom-jatim.go.id/news.php/
id=2923.](http://www.dinfokom-jatim.go.id/news.php?id=2923)