

## **PENERAPAN DIMENSI SOUND GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN GOWA**

**RAHMAT HIDAYAT<sup>1</sup>, MUHLIS MADANI<sup>2</sup>, RUDI HARDI<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>) Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar

<sup>2</sup>) Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar

<sup>3</sup>) Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar

### **ABSTRACT**

The aim of this research is to find out the Application of Sound Governance on the public service in the SAMSAT Office, Gowa. In addition, to determine the public perception of the services in SAMSAT office by linking with a Sound Governance. The study was phenomenological type. The research method is descriptive qualitative that the researcher intends to give a description or explanation about the implementation of Sound Governance on the public service in the SAMSAT office. The result of this research indicated that the implementation of sound governance dimension on the public service at the SAMSAT office, Gowa. It was about the process of decision-making, policy and implementation which is be better. The structural or regulatory rules and actors in the public service had been running optimally. Management and performance on the sound governance dimation in the public service in the SAMSAT Office had been TUPOKSI very well. The public perception on the service in the SAMSAT Office with regard to sound governance, namely: (a) the transparency on the public service in the SAMSAT office Gowa was still minimal, so only the partially which they publish to the public; (b) Conditional on the public service in the SAMSAT office Gowa still need to be in good order. So that the conflict between employes with the community can be minimized; (C) Equal rights on the public service in the SAMSAT office, Gowa.. There are still differences in terms of services.

**Keywords:** dimensional sound governance, public services

### **ABSTRAK**

Tujuan Penelitian yaitu untuk mengetahui Penerapan Sound Governance dalam pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa, selain itu untuk mengetahui Persepsi Publik terhadap pelayanan di Kantor SAMSAT dengan mengkaitkan dengan Sound Governance. Tipe Penelitian bersifat fenomenologis. Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif kualitatif yaitu penulis bermaksud untuk memberikan gambaran atau penjelasan mengenai Penerapan Sound Governance dalam pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan dimensi sound governance dalam pelayanan publik di kantor SAMSAT Kabupaten Gowa adalah mengenai proses dalam pengambilan keputusan, kebijakan dan pelaksanaannya sudah cukup baik. Struktural yang di sini Aturan atau regulasi dan aktor dalam pelayanan publik sudah berjalan dengan optimal. Manajemen dan kinerja dalam dimensi sound governance pelayanan publik di Kantor SAMSAT sudah menjalankan TUPOKSI dengan baik. Persepsi public terhadap pelayanan di

Kantor SAMSAT dengan kaitannya dengan sound governance yaitu: (a) Transparansi dalam pelayanan publik di kantor SAMSAT Kabupaten Gowa, masih minim sehingga hanya sebagian saja yang mereka publikasikan ke masyarakat; (b) Kondisional dalam pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa masih perlu di tata dengan baik sehingga pertentangan antara pegawai dengan masyarakat dapat diminimalisir; (c) Kesamaan Hak dalam pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa disini masih ada perbedaan dalam hal pemberian pelayanan.

**Kata kunci:** dimensi sound governance, pelayanan publik

## PENDAHULUAN

Demokratisasi yang sedang berlangsung di Indonesia memberikan pelajaran yang berharga bagi birokrasi di satu pihak dan warga negara (*citizen*) di pihak lain. Wajah dan sosok birokrasi sudah sepantasnya mengalami perubahan dari birokrasi yang otoriter ke arah birokrasi yang lebih demokratis, responsive, transparan, dan non-partisipan. Birokrasi tidak dapat lagi menempatkan diri sebagai sosok yang angkuh dan tak lagi tersentuh lagi oleh kritik dari pihak luar birokrasi. Melihat penerapan pelayanan dilapangan pada institusi-institusi pemerintahan yang ada di Indonesia khususnya di kantor SAMSAT Kab. Gowa belum sesuai dengan apa yang di harapkan oleh publik juga belum sejalan dari cita-cita dari *Sound Governance* (kepemerintahan yang kuat dan unggul) untuk menciptakan

tata pemerintahan yang kuat maka kita harus melihat dimensi dari sound governance itu sendiri dimana komponen-komponen dari dimensi *Sound Governance* berisi elemen-elemen dari sebuah sistem yang dinamis, elemen komponen ini berinteraksi secara dinamis satu sama lain, dan semuanya membentuk kesatuan yang mempertimbangkan keragaman, kompleksitas, dan intensitas internal, dan menindak lanjuti tentang, batasan, dan peluang eksternal.

Tugas utama dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik (*public service*) agar terwujud kesejahteraan bagi rakyat (*public welfare*). Menurut Tampubolon (2001: 139-141) pelayanan berarti, "Orang yang melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain. Karena itu, seorang

pelayan yang baik ialah “melayani, bukan dilayani”. Sebagaimana telah dijelaskan pengertian pelayanan dan pengertian publik di atas, maka dalam prakteknya, pelayanan publik sangat variatif dan tergantung dari perkembangan dan kemampuan masyarakat. Istilah-istilah pelayanan dan publik itulah memberikan dasar pengertian terhadap pelayanan publik.

Widodo (2001), pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dwiyanto, (2008: 136) pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang di terima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat di defenisikan sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda

penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, sertifikat tanah, ijin usaha, ijin mendirikan bangunan (IMB), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan sebagainya. Hardiyansyah, (2011: 24-25) pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, Karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan.

SAMSAT merupakan suatu sistem kerja sama secara terpadu antara polri dan pelayanan untuk menerbitkan STNK dan tanda nomor kendaraan bermotor, dinas pendapatan provinsi dimana yang mngambil ahli yakni UPTD yang di kaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui pajak kendaraan bermotor (PKB), bea balik nama kendaraan bermotor, dan PT jasa raharja (persero) mengelola sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang di

namakan “kantor bersama”. Istilah pemerintahan atau dalam bahas inggris *governance* yaitu “*the act, fact, manner of governing*”, berarti: “tindakan, fakta pola, dan kegiatan atau penyelenggaraan pemerintahan”. Dengan demikian “*governance*” adalah suatu kegiatan (proses), sebagaimana dikemukakan oleh Kooiman (1993) bahwa *governance* lebih merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut”.

Dwiyanto (2008) mengatakan Istilah “*governance*” tidak hanya berarti pemerintahan sebagai suatu kegiatan, tetapi juga mengandung arti pengurusan, pengolaan, pengarahan, pembinaan penyelenggaraan dan bisa di artikan juga sebagai pemerintahan. *Governance* sebagai terjemahan dan pemerintahan kemudian berkembang dan menjadi populer dengan sebutan pemerintahan, sedangkan praktek terbaiknya disebut pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pemerintahan yang kuat juga memperkuat termonologi kapasitas dan perilaku antisipatif, demokratis dalam karakter, responsive, dan kompeten serta nilai-nilai kulturalnya melekat dalam nilai-nilai dan struktur masyarakat. Pemerintahan yang kuat merefleksikan fungsi pemerintahan dan administrasi dengan administrasi yang kuat, organisasi yang tidak hanya kompeten memelihara kinerja tetapi juga antisipatif, responsive, akuntabel, transparan, korektif secara internal, berorientasi stratejik dan jangka panjang serta operasionalisasi jangka pendek (Sangkala, 2012: 136).

Tjahjanulin (2011: 18-23), *sound governance* memiliki banyak dimensi. Setiap dimensi ini bekerjasama dengan lainnya seperti orkestra, dengan leadership yang jelas dan partisipatif dinamis elemen atau komponen interaktif, sehingga memberikan kualitas sistem *governance* di luar harapan. Dimensi ini meliputi: (1) Proses, *sound governance* berisi sebuah proses yang mengatur segala interaksi segala elemen atau stakeholder yang terlibat ini adalah makna yang ingin di

hasilkan oleh *good governance*; (2) Struktur, sebuah badan elemen konstitutif, aktor, aturan, regulasi, prosedur, kerangka pembuatan keputusan, dan sumber otoritatif yang bisa memberikan sangsi atau melegitimasi proses *governance*; (3) Manajemen dan kinerja, dimensi manajerial dan kinerja dari *sound governance* memiliki keterkaitan erat. Ini adalah bagian integral dari sistem keseluruhan. Tapi sekedar kinerja saja tidak cukup, ini harus membuahkan hasil yang diinginkan, tepatnya yang bisa di terjemahkan menjadi legitimasi institusional dan sistem.

#### **METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian ini yaitu di Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dan tipe penelitian adalah tipe penelitian fenomenologis. Sumber data yakni data primer dan data sekunder. Informan penelitian yakni dari Kepala sub bagian tata usaha, Kepala seksi pendataan dan penetapan, Kepala seksi penagihan dan penerimaan, staf administrator pelayanan, bagian pelayanan SAMSAT, Masyarakat.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik yakni wawancara, observasi, dokumentasi data, reduksi data, sajian data, penarikan kesimpulan. Untuk mendapatkan penelitian yang bermutu atau data yang kredibel, oleh karena itu peneliti melakukan pengabsahan data dengan berbagai hal diantaranya, perpanjangan masa penelitian, pencermatan pengamatan, dan triangulasi.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) SAMSAT Witayah VII Gowa terletak di jalan Tumanurung No. 17 Sungguminasa, Kabupaten Gowa Propinsi Sulawesi Selatan, yang terletak di depan Lapangan Syech Yusuf Sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan tertanggal 17 April 1973 dibentuklah Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan. Kemampuan aparatur pemerintah merupakan salah satu faktor yang menentukan dalam pencapaian tujuan suatu organisasi. Untuk melaksanakan tugas dan fungsi pada kantor SAMSAT dalam pelayanan UPDT di kabupaten gowa.

Proses dalam dimensi *Sound Governance* dalam pelayanan publik dikantor SAMSAT Kab. gowa sebuah program yang mencakup program *counter* dan *stack* yang menyimpan alamat intruksi yang selanjutnya akan dieksekusi dan seperangkat sumber daya (*resource*) yang dibutuhkan agar sebuah proses dapat dieksekusi. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha. Hasil wawancara Kepala Sub Bagian Tata Usaha yang mengatakan bahwa “proses penerapan pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Gowa, dilakukan dengan baik, dimana saya sebagai kepala sub bagian tata usaha disini, ikut berpartisipasi dalam proses *sound Governance*, yang dimana kepala pimpinan telah membuat program *Counter* dan *Stack*. dalam program ini para aparat pegawai yang bekerja di Kantor SAMSAT telah menjalankan proses *Sound Governance* dengan baik yaitu bagaimana kita memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara yang adil tanpa merugikan mereka sehingga program yang kita canangkan yaitu program *Counter* dan *Stack* itu dapat berjalan dengan

baik dan mencapai apa yang kami inginkan dari program tersebut. (wawancara R.T tanggal 15 September 2014).

Implementasi atau pelaksanaan merupakan aktifitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya mulai dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan khususnya dikantor SAMSAT kab. Gowa. Seperti yang diungkapkan dengan Staf Administrator Pelayanan. Hasil wawancara penulis dengan Staf Administrator Pelayanan yang mengatakan bahwa “pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat sudah berjalan sesuai dengan program yang telah dibuat oleh pimpinan. Dimana dalam proses pelayanan publik dalam dimensi *Sound Governance*, saya sebagai staf administrator pelayanan, memberikan apa yang di inginkan oleh masyarakat yang datang ke kantor SAMSAT Kabupaten Gowa untuk

mengurus seperti Surat Tanda Nomor kendaraan bermotor (STNK), bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB), pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ). Dalam pelayanan di atas telah di jalankan oleh baik oleh masing- masing pegawai yang bersangkutan dengan tugas mereka” (wawancara M.Y tanggal 15 September 2014).

Dalam kehidupan sehari-hari terdapat bermacam-macam kepentingan dalam setiap individu maupun kelompok agar tercipta keamanan, ketertiban dan keteraturan dalam masyarakat, diperlukan petunjuk hidup yang konkret dalam masyarakat. Selain adanya kebiasaan pengurusan dikantor SAMSAT Kab. Gowa dibuatlah suatu aturan yang disepakati dan ditaati oleh masyarakat itu sendiri peraturan bisa berupa tertulis maupun tidak tertulis ini merupakan sebuah kebutuhan untuk menciptakan keteraturan hidup bersama. Keteraturan itu haruslah demi terciptanya keadilan, kedamaian, dan ebaikan bersama. Seperti yang diungkapkan dengan Kepala

Sub Bagian Tata Usaha yang mengatakan bahwa “peraturan yang kami buat dikantor samsat ini adalah masuk kantor tepat waktu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, dan masyarakat juga harus mentaati peraturan yang kami buat seperti mengantri, dan tentunya harus mengetahui betul tarif dalam pengurusan surat-surat motor sehingga tidak ada kesalahpahaman antara pegawai dan masyarakat” (Wawancara R.T Tanggal 15 September 2014).

Arti dari struktur dalam dimensi sound governance dalam pelayanan publik yaitu kedekatan atau keakraban pimpinan dengan para pegawai. Seperti yang diungkapkan dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha. Hasil wawancara penulis dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha yang mengatakan bahwa “struktur dalam artian disini yaitu hubungan pimpinan dengan pegawai, disini hubungan pimpinan dengan pegawai sudah sesuai dengan Tupoksi yang telah dijalankan. Saya mewakili para bagian tata usaha sangat senang bisa memiliki pimpinan yang baik serta

ramah terhadap para bawahannya, sehingga apa yang menjadi tugas atau kinerja kita bisa dilalui dengan baik dan benar” (wawancara penulis R.T tanggal 15 September 2014).

Pengetahuan (*knowledge sharing*) merupakan salah satu metode atau salah satu langkah dalam siklus Manajemen Pengetahuan yang digunakan untuk memberikan kesempatan kepada anggota suatu kelompok, organisasi, instansi atau perusahaan untuk berbagi pengetahuan yang mereka miliki kepada anggota lainnya khususnya di Kantor SAMSAT Kab. Gowa. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha yang mengatakan bahwa “pengetahuan yang dimiliki oleh para pegawai disini tidak perlu diragukan lagi karena mereka memiliki kualitas pendidikan ataupun pengetahuan yang cukup baik, dimana para pegawai dikantor samsat ini tingkat pendidikannya sangat tinggi sehingga pengetahuan yang mereka miliki pun cukup tinggi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat” (Wawancara R.T Tanggal 15 September 2014).

Perkembangan teknologi informasi terutama di Kabupaten Gowa semakin berkembang. Dalam dunia perkantoran perkembangan teknologi informasi mulai dirasa mempunyai dampak yang positif karena dengan berkembangnya teknologi informasi dunia perkantoran mulai memperlihatkan perubahan yang cukup signifikan. Saat sekarang ini jarak dan waktu bukanlah sebagai masalah yang berarti untuk mendapatkan ilmu, berbagai aplikasi tercipta untuk memfasilitasinya. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha yang mengatakan bahwa “teknologi yang ada yang dikantor SAMSAT ini sudah maju dengan memakai komputer meskipun masih ada mesin ketik yang kami gunakan untuk keperluan yang penting atau khusus kami gunakan, dengan adanya komputer yang kami gunakan tentunya sangat membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat” (Wawancara R.T Tanggal 15 September 2014).

Manajemen dan kinerja dalam bentuk pelayanan terhadap masyarakat harus dilandasi oleh penge-



tahuan, teknologi, kapasitas, sumberdaya dan keahlian terbaru, agar pelayanan terhadap masyarakat bisa berjalan sesuai yang diharapkan masyarakat. Seperti yang diungkapkan Staf Administrator Pelayanan “dalam melakukan suatu pelayanan terhadap masyarakat harus sesuai dengan dimensi manajemen dan kinerja yang dimana dalam melakukan suatu pelayanan harus memiliki pengetahuan, teknologi, sumberdaya dan keahlian terbaru agar pelayanan kepada masyarakat bisa dijalankan dengan baik. Serta masyarakat juga bisa puas dengan pelayanan yang diberikan” (wawancara Penulis dengan M.Y tanggal 15 September 2014)

Untuk melihat pelayanan yang maksimal maka kita juga perlu melihat persepsi publik dalam hal pemberian pelayanan yang di mana kita harus melihat bagaimana pelayanan yang transparan, kondisional, dan kesamaan hak yang di berikan birokrasi kepada masyarakat pengguna jasa atau wajib pajak.

Transparansi merupakan kunci utama dalam penyelenggaraan tata

pemerintahan yang baik. Transparansi menunjuk pada pengertian bahwa masyarakat memiliki kemudahan untuk mengetahui serta memperoleh informasi tentang kebijakan, program, dan kegiatan aparatur pemerintah baik yang dilaksanakan ditingkat pusat maupun ditingkat daerah. oleh karena itu, transparansi yang dilakukan dalam pelayanan publik di Kantor SAMSAT kepada masyarakat sudah transparan. Seperti yang diungkapkan Kepala Sub. Bagian Tata Usaha “di kantor SAMSAT Kabupaten Gowa, bentuk transparansinya sangat terbuka, sehingga masyarakat bisa melihat secara langsung apa yang menjadi tugas mereka dalam melakukan pembayaran atau pembiayaan terhadap apa yang mereka urus di Kantor SAMSAT di Kabupaten Gowa. Sehingga tidak terjadi kesalah pahaman antara masyarakat dengan staf pengawai di Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa dalam bentuk pelayanan terhadap masyarakat” (wawancara penulis dengan R.T tanggal 15 September 2014).

Kondisional dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat harus

bersifat efisiensi dan efektif. Seperti yang diungkapkan Staf administrator pelayanan “disini proses pelayanannya itu disesuaikan dengan jam kerja, dengan melihat kondisi pegawai dan waktu jam istirahat yang disesuaikan dengan tepat waktu, tapi namanya juga manusia kadang kala masih ada masyarakat yang enggan bersabar menunggu ketika masih jam istirahat, mengeluh pelayanan yang belum optimal sehingga kami harus lebih bijak lagi dalam mengambil keputusan, dengan memperbaiki kekurangan-kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan disamsat ini (wawancara dengan M.Y Tanggal 14 September 2014).

Kesamaan dalam arti disini yaitu diskriminatif dalam arti tidak membedakan antara satu dengan yang lainnya. Seperti yang diungkapkan Staf Administrator Pelayanan “kesamaan hak yang saya berikan kepada masyarakat dalam pelayanan publik, saya tidak pernah membedakan antara yang satu dengan yang lain. Saya tidak melakukan diskriminasi kepada masyarakat dan memberikan pelayanan yang maksimal agar mereka semua senang

dengan pelayanan yang di berikan di kantor SAMSAT Kabupaten Gowa” (wawancara penulis dengan N.N tanggal 15 September 2014)

## KESIMPULAN

Penerapan dimensi *sound governance* dalam pelayanan publik di kantor SAMSAT Kabupaten Gowa, adalah mengenai proses dalam pengambilan keputusan, kebijakan dan pelaksanaannya sudah cukup baik Struktural yang di sini Aturan atau regulasi dan aktor dalam pelayanan publik sudah berjalan dengan optimal, Manajemen dan kinerja dalam dimensi *Sound Governance* pelayanan publik di Kantor SAMSAT sudah menjalankan TUPOKSI dengan baik, dimana para pegawai saling bekerjasama untuk mewujudkan kinerja yang baik. persepsi publik terhadap pelayanan di Kantor SAMSAT dengan kaitannya dengan *Sound Governance* yaitu Transparansi dalam pelayanan publik di kantor SAMSAT Kabupaten Gowa, masih minim sehingga hanya sebagian saja yang mereka publikasikan ke masyarakat. Kondisional dalam pelayanan publik di Kantor

SAMSAT Kabupaten Gowa masih perlu di tata dengan baik sehingga pertentangan antara pegawai dengan masyarakat dapat diminimalisir. Kesamaan Hak dalam pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa disini masih ada perbedaan dalam hal pemberian pelayanan oleh karenanya perlu mendapatkan perhatian dari institusi agar hal ini dapat di mini malisir untuk meciptakan tata pemerintahan yang kuat dan unggul di segala bidang khususnya di kantor SAMSAT Kabupaten Gowa.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus, dkk. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Universty Press.
- Darma, Surya. 1999. *Manajemen Kinerja Falsafah dan Teori Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjahjanulin, Domai. 2011. *Sound Governance*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, dan Iplementasinya*. Yogyakarta.
- Kooiman, Jan (ed). 1993. *Modern Governance: New government Society Interactions*. London: Sage Publications.
- Sangkala, 2012. *Dimensi-Dimensi Manajemen Publik*. Yogyakarta: Ombak.
- Tampubolon. 2001. *Paradigma dan Implemantasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Kanisius
- Widodo, Joko. 2001. *Sound Governance Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Control Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otoda*. Surabaya: Insan Cendikia.