

## Mewujudkan *Good Governancem* melalui Pelayanan Publik dalam Era Otonomi Daerah

Dini Rizki Fitriani

Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Negara Universitas Subang

*Dhimirizki.Fitriani@yahoo.com*

### ABSTRAK

Good governance (tata pemerintahan yang baik), pelayanan publik serta otonomi daerah adalah sebuah fenomena global yang pada prinsipnyaberbicara mengenai bagaimana pemerintah dapat mewujudkan *good governance* melalui pelayanan publik dalam era otonomi daerah. Konsepsi good governance adalah berangkat dari konsep *Welfare State* yang mempunyai tujuan nasional yaitu mensejahterakan masyarakat secara umum tanpa ada *gap*. Kesejahteraan terbentuk serta terwujud melalui pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah secara prima (pelayanan prima). Hakikat dasar pemerintah sebagai pelayan publik (public servant) harus dapat dirasakan oleh semua lapisan masyarakat. Dengan mendekatkan pemerintah dengan yang diperintah (desentralisasi) diharapkan dapat menjawab serta memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat tanpa terkecuali.

**Keywords: Good Governance, Pelayanan Publik, Otonomi Daerah**

### ABSTRACT

*Good Governance arrange good governance, public service and also autonomy of area a global phenomenon which in principle converse to hit how government can realize good governance through public service in autonomous era [of] area. conception of Good governance leave from concept of Welfare State having a purpose national that is secure and prosperous socialize in general without there gap. Prosperity formed] and also existed through service of public given by government primaly ( prima service). governmental Elementary reality as public steward ( public servant) have to can be felt by all coat socialize. drawn nearly governmental with governed ( desentralisasi) expected can reply and also fulfill expectation and also the requirement socialize without aside from*

*Keywords: Good Governance, Public Service, Area Autonomy*

## 1. PENDAHULUAN

Good governance (tata kelola pemerintahan yang baik) menunjuk pada pengertian bahwa kekuasaan tidak lagi semata-mata hanya menjadi urusan pemerintah saja. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik tidak semata-mata didasarkan pada pemerintah (*government*) atau Negara (*state*) saja, tetapi melibatkan semua sektor, baik di dalam intern birokrasi maupun di luar birokrasi publik (lintas sektoral).

Konsepsi *good governance* dapat terwujud manakala pemerintah dapat memberikan pelayanan yang prima terhadap publik (masyarakat), mengingat hakikat pemerintah adalah sebagai pelayan publik (*public servant*). Kualitas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah dalam rangka mewujudkan *Good Governance* seringkali dianggap sebagai cermin dari kualitas birokrasi secara umum. Pelayanan terkait dengan sistem, sumberdaya aparatur dan yang lebih pokok adalah paradigma berpikir yang melatari proses pelayanan itu diberikan kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah (Aparatur Negara) masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien. Pada saat ini persoalan yang dihadapi begitu sangat mendesak, masyarakat sudah mulai cemas bahkan timbul rasa “tidak percaya” kepada pemerintah dengan mutu pelayanan aparatur yang makin menurun bahkan memburuk.

Konsep dari *good governance* melalui pelayanan publik tadi sulit diwujudkan manakala tidak memiliki kewenangan dan tanggung jawab untuk membuat keputusan sendiri dalam rangka mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi rakyat setempat sesuai dengan kondisi, potensi, dan karakteristik yang dimilikinya. Kewenangan dan tanggung jawab untuk membuat keputusan sendiri tadi sering disebut dengan istilah desentralisasi. Karenanya, menyoal “*good governance*” tidak bisa melepaskan diri dari masalah desentralisasi.

Makalah ini tidak menelaah relasi dari ketiga konsep ini secara detail dan holistik. Target makalah ini adalah (a) menjelaskan substansi makna dari konsep *good governance*, pelayanan publik dan otonomi daerah (desentralisasi), (b)

menjelaskan benang merah antara *good governance*, pelayanan publik dan otonomi daerah (desentralisasi), (c) merumuskan strategi atau cara untuk dapat mewujudkan *good governance* melalui pelayanan publik dalam era otonomi daerah.

## SPEKTRUM MAKNA

Apa yang dimaksud dengan *Good Governance*? Apa yang dimaksud dengan Pelayanan Publik? Apa yang dimaksud dengan Otonomi Daerah? Sesi ini akan menguraikan pergulatan pemikiran dalam rangka merumuskan makna *Good Governance*, Pelayanan Publik dan Otonomi Daerah.

## 2. KAJIAN TEORITIS

### Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*)

Sejalan dengan perkembangan sosial-ekonomi-politik masyarakat di berbagai Negara, khususnya di Negara-negara yang sedang berkembang, peranan Negara dan pemerintah yang sangat dominan dalam pembangunan nasional telah bergeser ke arah peran masyarakat dan swasta yang lebih besar. Kini telah terjadi pergeseran paradigma dari konsep *government* ke arah *governance*, yang menekankan pada kolaborasi dalam kesetaraan dan keseimbangan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat madani (*civil society*), dikembangkan pandangan atau paradigma baru administrasi publik yang disebut dengan keperintahan yang baik (*good governance*).

*Good* dalam *Good Governance* menurut Lembaga Administrasi Negara (2000:6) mengandung dua pengertian. Pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat yang dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Berdasarkan pengertian ini, LAN kemudian mengemukakan bahwa *good governance* berorientasi pada, yaitu: Pertama orientasi ideal Negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional; Kedua,

pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif, efisien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional.

Memerhatikan pengertian dari LAN mengenai orientasi-orientasi dari gagasan *Good Governance*, maka langkah-langkah inovatif menjadi salah satu pilihan yang harus diambil agar setiap elemen internal maupun eksternal secara sinergis dapat membangun kemampuan dalam mewujudkan Negara dalam pencapaian tujuan nasional dan pemerintah sebagai penggerakannya, serta memberi jaminan pelayanan internal atas tuntutan mendasar yang terus berubah. Persoalan yang paling mendasar dalam hal ini adalah bagaimana birokrasi pemerintah daerah (otonomi daerah) mampu menciptakan suatu nilai dan moral untuk melayani bukan dilayani (Kartiwa, 1995).

Selain itu seperti disampaikan Bob Sugeng Hadiwinata, asumsi dasar *good governance* haruslah menciptakan sinergi antara sektor pemerintah (menyediakan perangkat aturan kebijakan), sektor bisnis (menggerakkan roda perekonomian), dan sektor *civil society* (aktivitas swadaya guna mengembangkan produktivitas ekonomi efektivitas, dan efisiensi).<sup>1</sup>

Dengan demikian, konsepsi pemerintahan yang baik atau *good governance* mengandung arti hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara Negara, sektor swasta, dan masyarakat (*society*). Dalam hal ini pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

#### **Pelayanan Publik(Public Service)**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di

lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menyoal peraturan perundang-undangan, UU RI No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mengutip dari berbagai pendapat mengenai makna dari pelayanan publik maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sementara itu, pelayanan publik merupakan isu utama (*Main Issue*) dalam ranah kebijakan publik. Hampir di seluruh sektor publik/sektor pemerintahan pelayanan publik sebagai wacana yang tanpa ujung. Pemerintah Banyak menjanjikan keringanan yang pada akhirnya berujung pada kekecewaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik cenderung “berjalan di tempat” sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan sebagainya.

Alasan mendasar mengapa pelayanan publik harus diberikan bahkan menjadi isu utama (*main issue*) dalam ranah kebijakan publik adalah karena adanya *public interest* atau kepentingan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah karena pemerintahlah yang memiliki “tanggung jawab” atau *responsibility*. Mengingat pemerintah hakikatnya adalah pelayan publik(*public service*), maka dalam memberikan pelayanan inipemerintah diharapkan secara profesional melaksanakannya, dan harus mengambil keputusan politik secara tepat mengenai siapa mendapat apa, berapa banyak, dimana, kapan, dan sebagainya. Padahal, kenyataan menunjukkan bahwa pemerintah tidak memiliki tuntunan atau pegang kode etik atau moral secara memadai. Asumsi bahwa semua aparat pemerintah

<sup>1</sup> Bob Sugeng Hadiwinata, *Good Governance; Konsep dan Teori, Mata Kuliah Demokrasi, Civil Society, dan Pemerintahan*, Universitas Padjadjaran, 2007.

adalah pihak yang telah teruji pasti selalu membela kepentingan publik atau masyarakatnya, tidak selamanya benar. Banyak kasus membuktikan bahwa kepentingan pribadi, keluarga, kelompok, partai dan bahkan struktur yang lebih tinggi justru mendikte perilaku seorang birokrat atau aparat pemerintahan. Birokrat dalam hal ini tidak memiliki “independensi” dalam bertindak etis, atau dengan kata lain, tidak ada “otonomi dalam beretika”.

Menanggapi persoalan-persoalan yang dihadapi mengenai pelayanan publik, maka Lovelock (1992:224) mengemukakan terdapat lima prinsip yang harus diperhatikan bagi para pelayan publik agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain:

1. *Tangible* (terjamah): Kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material
2. *Reliable* (handal): kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan
3. *Responsiveness* (pertanggungjawaban): yakni rasa tanggung jawab pemerintah terhadap mutu pelayanan
4. *Assurance* (jaminan): pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy* (empati): perhatian perorangan pada pelanggan

Sebagai perwujudan dari persoalan-persoalan yang dihadapi mengenai pelayanan publik yang harus segera diperbaiki oleh pemerintah, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, diantaranya adalah:

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana)
2. Mendapat pelayanan yang wajar
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang (transparansi)

Selain daripada itu, Valerie A. Zeithaml et al (1990) mengonsepsikan mutu layanan publik pada dua pengertian yaitu *expected service* dan

*perceived service*<sup>2</sup>. Keduanya terbentuk oleh dimensi-dimensi mutu layanan, yaitu:

1. *Tangibles* (terjamah)
2. *Reliability* (andal)
3. *Responsiveness* (tanggap)
4. *Competence* (kompeten)
5. *Courtesy* (ramah)
6. *Credibility* (bisa dipercaya)
7. *Security* (aman)
8. *Access* (akses)
9. *Communication* (komunikasi)
10. *Understanding the customer* (memahami pelanggan)

Daripada itu, *expected service* juga dipengaruhi oleh:

1. *Word of mouth* (kata-kata yang diucapkan)
2. *Personal needs* (kebutuhan pribadi)
3. *Past experience* (pengalaman masa lalu)
4. *External communications* (komunikasi eksternal)

Perpaduan antara *expected service* dengan *perceived service* yang terwujud hanyalah *perceived service quality*, yaitu layanan yang bisa diberikan berdasarkan apa yang dimengerti oleh birokrasi. Meskipun *expected service* diperkuat oleh pengaruh dari lima variabel lainnya di samping dilatarbelakangi oleh dimensi-dimensi mutu layanan, outcome-nya tetap saja mutu layanan yang diberikan adalah sebatas yang dimengerti oleh birokrasi.

Matriks berikut ini akan menjelaskan konsep tentang mutu layanan yang diharapkan oleh masyarakat:

Original Dimensi	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Dimensions for Evaluating service Quality					
Tangible					

<sup>2</sup> Valerie A. Zeithari, A. Patasuraman and Leonard L. Bery, *Delivering Quality Service-Balancing Customer, Perception and Expectation*, The Free Press, USA, 1990.

e					
Reliability					
Responsiveness					
Competence Cortesy Credibility Security					
Access Communication Understanding the Customer					

Gambar matriks dimensi-dimensi mutu layanan menurut penilaian masyarakat dan dimensi-dimensi mutu layanan model servqual.

Sumber: Valerie A. Zeithaml et al. 1990

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Telahlahir berbagai dimensi-dimensi mutu layanan agar dapat menciptakan mutu layanan yang prima serta *zero defect* dengan melakukan evaluasi serta perbaikan secara berkelanjutan (*continuous improvement*). Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*) yang tentunya dalam rangka mewujudkan *good governance* (pemerintahan yang baik).

**Otonomi Daerah (Desentralisasi)**

Mengkaji masalah desentralisasi tidak bisa dilepaskan dengan masalah sentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik. Sentralisasi dan desentralisasi di dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik pada dasarnya berkenaan dengan *“delegation of authority and*

*responsibility”* yang dapat diukur dari sejauh mana unit-unit bawahan memiliki wewenang dan tanggung jawab di dalam proses pengambilan keputusan (Miewald dalam Pamudji, 1984:2). Selanjutnya, konsekuensi logis dari sebuah kebijakan desentralisasi adalah adanya daerah otonom. Daerah otonom sendiri merupakan suatu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas wilayah tertentu yang berhak, berwenang dan berkewajiban mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Otonomi daerah diatur dalam UU No 35 Tahun 2004. Penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam era otonomi daerah memiliki makna bahwa aparat pemerintah pusat melimpahkan wewenang baik dalam aspek politik (pengambilan kebijakan) dan aspek administrasi (pelayanan publik) diserahkan sepenuhnya kepada Pemerintah Daerah dengan maksud agar kebijakan (policy) yang ditetapkan oleh pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat setempat.

Senada dengan pernyataan sebelumnya, Rondinelli (1990) menggambarkan Desentralisasi perlu dipilih dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan karena desentralisasi dapat meningkatkan efektifitas dalam membuat kebijaksanaan nasional, para pejabat tingkat lokal untuk merancang proyek-proyek pembangunan, agar sesuai dengan kebutuhan dan kondisi setempat. Desentralisasi akan dapat memungkinkan para pejabat setempat untuk dapat lebih mengatasi masalah-masalah yang selama ini dianggap kurang baik dan ciri-ciri prosedur yang sangat birokratis di dalam merencanakan dan melaksanakan pembangunan yang seringkali dialami oleh Negara berkembang yang acap kali tercipta konsentrasi kekuasaan, otoritas dan sumber yang begitu berlebihan di tingkat pusat. Pembangunan dan pelayanan yang didesentralisir dapat meningkatkan pemahaman dan sensitivitas (daya tanggap) mereka terhadap masalah dan kebutuhan setempat, karena mereka akan bekerja pada tingkat dimana semua permasalahan tersebut terasa paling menekan dan terlihat paling jelas. Dan yang lebih terpenting lagi, desentralisasi ini juga dianggap dapat meningkatkan efisiensi pemerintah pusat.

## MELACAK BENANG MERAH

Institusi pemerintah, baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah mengemban amanah konstitusi untuk mewujudkan kesejahteraan warganya. Sejahtera seperti apa? Sejahtera menurut siapa? Dan sejahtera untuk siapa? Tafsirnya bisa berbeda-beda.

Kepemerintahan yang baik (*good governance*) sebagaimana dikemukakan sebelumnya adalah cita-cita dan harapan setiap bangsa. Konsepsi dari *good governance* menuntut keterlibatan seluruh elemen yang ada dalam masyarakat, segera bisa diwujudkan manakala pemerintah didekatkan dengan yang diperintah. Pemerintah yang didekatkan dengan yang diperintah (rakyat) akan dapat dengan tepat mengenali apa yang menjadi kebutuhan, permasalahan, keinginan dan kepentingan serta aspirasi rakyat secara baik dan benar, karenanya kebijakan yang dibuat akan dapat mencerminkan apa yang menjadi kepentingan dan aspirasi rakyat yang dilayaninya. Asumsinya adalah pemerintah lokal lebih mampu daripada pemerintah pusat dalam merespon perubahan tuntutan, melakukan eksperimen dan mengantisipasi perubahan-perubahan pada masa mendatang. Kebijakan lokal mencerminkan apa yang menjadi tuntutan lokal.

Di samping pemerintahan perlu didekatkan dengan yang diperintah, agar pelayanan publik kepada masyarakat lokal dapat berjalan baik dan profesional, juga memerlukan pengetahuan dan informasi lokal yang akurat sebagaimana dikutip oleh Mill dalam Smith (1985:28) bahwa “pengetahuan lokal merupakan prasyarat dari responsivitas dan fleksibilitas dalam menentukan prioritas-prioritas lokal”.

Jelasnya, pemerintahan yang lebih dekat dengan yang diperintah (desentralisasi) lebih baik jika dibandingkan dengan pemerintah pusat dalam merespon perubahan tuntutan, mengantisipasi perubahan-perubahan masa mendatang. Dengan demikian dapat lebih responsif terhadap permasalahan, tuntutan, keinginan, dan aspirasi rakyat.

Dengan demikian, pemerintah yang berorientasi prestasi akan mampu menciptakan pelayanan yang prima, mengutamakan kemanfaatan daripada hasil, dan berorientasi pada tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Sekurang-kurangnya terdapat tiga alasan yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong pengembangan praktik *good governance* di Indonesia.

**Pertama**, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh semua *stakeholders*, yaitu pemerintah, warga pengguna, dan para pelaku pasar. Pemerintah berkepentingan dengan upaya perbaikan pelayanan publik karena jika berhasil memperbaiki pelayanan publik, akan dapat memperbaiki legitimasi. Membaiknya pelayanan publik juga akan dapat memperkecil biaya birokrasi, yang pada gilirannya dapat memperbaiki kesejahteraan warga pengguna dan efisiensi mekanisme pasar.

**Kedua**, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Melalui penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah, warga sipil, dan para pelaku pasar berinteraksi secara intensif sehingga apabila pemerintah dirasakan secara langsung oleh masyarakat dan para pelaku pasar. Hal seperti ini penting dilakukan agar warga dan pelaku pasar semakin percaya bahwa pemerintah memang telah serius melakukan perubahan. Adanya kepercayaan (*trust*) antara pemerintah dan unsur-unsur non pemerintah merupakan prasyarat yang sangat penting untuk menggalang dukungan yang luas bagi pengembangan praktik *good governance* di Indonesia. *Trust* juga sangat penting untuk meyakinkan mereka bahwa *good governance* bukan hanya mitos tetapi dapat menjadi realitas apabila pemerintah dan unsur-unsur non pemerintah bekerja keras dan mampu menggalang semua potensi yang dimilikinya untuk mewujudkan *good governance*.

**Ketiga**, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance*, dapat diterjemahkan secara relatif lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik. Nilai seperti efisiensi, keadilan, transparansi, partisipasi dan akuntabilitas dapat diukur secara mudah dalam praktik penyelenggaraan layanan publik. Keberhasilan mengimplementasikan nilai-nilai tersebut dalam ranah pelayanan publik menjadi *entry point* dan *prime mover* dalam memperbaiki serta mewujudkan *governance* secara utuh.

Dengan terpenuhinya seluruh keinginan serta tuntutan masyarakat melalui pelayanan publik yang prima dengan sistem pemerintah yang dekat

dengan yang diperintah (desentralisasi) maka mewujudkan *good governance* (pemerintahan yang baik) bukan hanya menjadi cita-cita belaka.

### Simpulan

Berdasarkan beberapa penjelasan sebelumnya mengenai Pelayanan publik yang menjadi salah satu “instrument” atau alat untuk dapat mewujudkan “*Good Governance*” dalam era otonomi daerah, terdapat beberapa hal yang dapat kita tarik sebagai kesimpulan, diantaranya:

1. Bahwa *Good Governance* berorientasi pada, yaitu: Pertama orientasi ideal Negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional; Kedua, pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif, efisien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional. Hal ini dapat berjalan sesuai harapan ketika semua elemen dapat dilibatkan (sinergitas seluruh elemen).
2. Untuk dapat mewujudkan *Good Governance*, pemerintah senantiasa dituntut dan diarahkan untuk dekat dengan yang diperintah (rakyat) agar dapat dengan tepat mengenali apa yang menjadi kebutuhan, permasalahan, keinginan dan kepentingan serta aspirasi rakyat secara baik dan benar, karenanya kebijakan yang dibuat akan dapat mencerminkan apa yang menjadi kepentingan dan aspirasi rakyat yang dilayaninya. Asumsinya adalah pemerintah lokal lebih mampu daripada pemerintah pusat dalam merespon perubahan tuntutan, melakukan eksperimen dan mengantisipasi perubahan-perubahan pada masa mendatang. Kebijakan lokal mencerminkan apa yang menjadi tuntutan lokal.
3. Bahwa pemerintah yang berorientasi prestasi dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dengan benar, akan mampu menciptakan pelayanan publik yang prima. Dan dengan melakukan pembaharuan pelayanan publik dengan tujuan dapat menciptakan kepercayaan (*trust*) dan kepuasan masyarakat, dapat mendorong

pengembangan praktik *good governance* di Indonesia.

### DAFTAR PUSTAKA

- Joko Widodo. 2001. *Good Governance*, Surabaya. Ihsan Cendekia.
- Kuncoro, Mudrajad. 2004. *Otonomi dan Pembangunan Daerah*. Jakarta. Erlangga
- Lovelock, H. Christopher. 1992. *Managing Service, Marketing Operation and Human Resources*, New Jersey. Prentice Hall International, Inc.
- Pandji Santosa, 2009. *Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi Good Governance)*. Bandung. PT Refika Aditama
- Rondinelli, Dennis. A. 1990. *Decentralization, Teritorial Power and The State: A Critical Response*
- Zeinhaml, V.A. Parasuraman & L.L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectation*, New York: The Free Press