

PERANAN SISTEM INFORMASI DALAM PENYELENGGARAAN *GOOD GOVERNANCE*

Asri Yadi

Program Studi Manajemen Informatika

STMIK Profesional Makassar

Ady_Asriyadi@yahoo.co.id

Abstrak

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik sesuai dengan konsep Good Governance, salah satu fokus pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menganut prinsip transparansi dan akuntabilitas. Oleh karena itu peranan sistem informasi yang didukung dengan Internet and Communication Technology (ICT) dalam penyelenggaraan pemerintah sangat penting untuk meningkatkan produktifitas baik tingkat daerah maupun tingkat nasional. Penggunaan ICT yang dibangun atas dasar arus informasi yang bebas membawa manfaat terhadap seluruh proses pemerintahan dan informasinya dapat diakses oleh semua pihak yang berkepentingan. Secara garis besar ICT memberikan manfaat dalam hal antara lain : Peningkatan kualitas pelayanan, dapat mengurangi penggunaan kertas (paperless), proses menjadi lebih efisien dan efektif, proses terintegrasi sehingga akurasi data lebih tinggi, mengurangi kesalahan, proses dilakukan secara transparan, karena semua proses berjalan secara online. Selain itu masyarakat dapat mengakses pemerintah dengan cepat dan terkontrol.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Teknologi Informasi ICT, Good Governance, akuntabilitas, transparansi.

A. PENDAHULUAN

Era globalisasi telah berjalan dan bergulir, **Alvin Toffler** pada 1997 mengingatkan bahwa dunia sedang memasuki peradaban “gelombang ketiga” yaitu peradaban pasca industri yang ditandai dengan kemajuan yang sangat pesat dalam teknologi informasi, yang menjadi salah satu ciri utama arus globalisasi. Dalam konteks era globalisasi ini, masyarakat dihadapkan bukan hanya pada perubahan struktur ekonomi dan sosial, tetapi juga pada perkembangan dan persaingan global yang cepat dan

meningkat tajam. Perubahan– perubahan yang luar biasa tersebut didorong oleh perubahan teknologi dan inovasi baru yang menciptakan pilihan–pilihan baru dan memberikan tantangan terhadap pemerintah, khususnya dalam sistem pemerintahan yang semakin efektif, efisien dan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang semakin baik, transparan, akuntabel dan dengan *respond time* yang cepat, untuk menghadapi tantangan tersebut sangat dibutuhkan Administrasi Publik yang kondusif bagi terwujudnya *good governance*.

Good Governance di Indonesia sendiri mulai dirintis dan diterapkan sejak era reformasi yang berdampak pada perubahan sistem pemerintahan yang menuntut proses demokrasi yang bersih sehingga *Good Governance* merupakan salah satu alat reformasi yang mutlak diterapkan dalam pemerintahan baru. Penerapan *Good Governance* di Indonesia belum dapat sepenuhnya mewujudkan harapan dan aspirasi masyarakat sesuai dengan cita – cita reformasi hal ini ditandai dengan masih rendahnya kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat yang belum memenuhi aspek akuntabilitas dan transparansi yang merupakan dua aspek utama *Good Governance*.

Masalah utama yang dihadapi dalam mewujudkan *Good Governance* adalah terbatasnya sarana dan prasarana komunikasi dan informasi untuk mendukung pelayanan publik dari pemerintah sehingga aspek transparansi dan akuntabilitas pelayanan public tidak dapat berjalan secara maksimal. Melalui dukungan prasarana sistem informasi dan komunikasi pemerintah dapat mensosialisasikan berbagai kebijakan baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah kepada masyarakat, agar proses penyelenggaraan pemerintahan, pengelolaan pembangunan, dan

pemberdayaan masyarakat dapat menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

B. PEMBAHASAN

Ada dua dasar pengertian untuk memahami *good governance* yaitu menurut konsep dan pengertian yang dikemukakan oleh IMF dan konsep dan pengertian yang dikemukakan oleh *World Bank*. yang melihat *Good Governance* sebagai sebuah cara untuk memperkuat "kerangka kerja institusional pemerintahan". Hal ini merujuk pada bagaimana memperkuat aturan hukum dan *prediktibilitas* serta imparialitas dari penegakannya. Ini juga berarti mencabut akar dari korupsi dan aktivitas-aktivitas *rent seeking*, yang dapat dilakukan melalui transparansi dan aliran informasi serta menjamin bahwa informasi mengenai kebijakan dan kinerja dari institusi pemerintahan dikumpulkan dan diberikan kepada masyarakat secara memadai sehingga masyarakat dapat memonitor dan mengawasi manajemen dari dana yang berasal dari masyarakat (Kurniawan, 2006). *United Nations Development Programme* (UNDP) merumuskan istilah *governance* sebagai suatu *exercise* dari kewenangan politik, ekonomi, dan administrasi untuk menata, mengatur dan mengelola masalah-masalah sosialnya (UNDP, 1997 dalam Thoha. 2000). Istilah "*governance*"

menunjukkan suatu proses dimana rakyat bisa mengatur ekonominya. institusi dan sumber-sumber sosial dan politiknya tidak hanya dipergunakan untuk pembangunan, tetapi juga untuk menciptakan kohesi, integrasi, dan untuk kesejahteraan rakyatnya. Dengan demikian kemampuan suatu negara mencapai tujuan-tujuan pembangunan sangat tergantung pada kualitas tata pemerintahannya dimana pemerintah melakukan interaksi dengan organisasi-organisasi komersial dan *civil society*.

Dari segi administrasi pembangunan, *good governance* didefinisikan sebagai berikut:

An overall institutional framework within which its citizens are allowed to interact and transact freely, at different levels, to fulfil its political, economic and social aspirations. Basically, good governance has three aspects:

- (i) *The ability of citizens to express views and access decision making freely;*
- (ii) *The capacity of the government agencies (both political and bureaucratic) to translate these views into realistic plans and to implement them cost effectively; and*
- (iii) *The ability of citizens and institutions to compare what has been asked for with what has been planned, and to*

compare what has been planned with what has been implemented".

Sedangkan dari segi teori pembangunan, *good governance* diartikan sebagai berikut:

" a political and bureaucratic framework which provides an enabling macro-economic environment for investment and growth, which pursues distributional and equity related policies; which makes entrepreneurial interventions when and where required and which practices honest and efficient management principles. A committed and imaginative political leadership accompanied by an efficient and accountable bureaucracy does seem to be the key to the establishment of good governance in a country."

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *good governance* mensyaratkan adanya hubungan yang harmonis antara negara (*state*), masyarakat (*civil society*) dan pasar (*market*). Jika mengacu pada World Bank dan UNDP, orientasi pembangunan sektor publik (*public sector*) adalah menciptakan *good governance*. Pengertian *good governance* adalah pemerintahan yang baik, menurut UNDP (*United Nations Development Program*) dapat diartikan sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan

bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha.

Karakteristik *Good Governance*

Good governance memiliki sejumlah ciri sebagai berikut: (1) Akuntabel, artinya pembuatan dan pelaksanaan kebijakan harus disertai pertanggungjawabannya; (2) Transparan, artinya harus tersedia informasi yang memadai kepada masyarakat terhadap proses pembuatan dan pelaksanaan kebijakan; (3) Responsif, artinya dalam proses pembuatan dan pelaksanaan kebijakan harus mampu melayani semua stakeholder; (4) Setara dan inklusif, artinya seluruh anggota masyarakat tanpa terkecuali harus memperoleh kesempatan dalam proses pembuatan dan pelaksanaan sebuah kebijakan; (5) Efektif dan efisien, artinya kebijakan dibuat dan dilaksanakan dengan menggunakan sumberdaya-sumberdaya yang tersedia dengan cara yang terbaik; (6) Mengikuti aturan hukum, artinya dalam proses pembuatan dan pelaksanaan kebijakan membutuhkan kerangka hukum yang adil dan ditegakan; (7) Partisipatif, artinya pembuatan dan

pelaksanaan kebijakan harus membuka ruang bagi keterlibatan banyak aktor; (8) Berorientasi pada konsensus (kesepakatan), artinya pembuatan dan pelaksanaan kebijakan harus merupakan hasil kesepakatan bersama diantara para aktor yang terlibat (Kurniawan, 2006).

Ada empat belas karakteristik yang dapat terhimpun dari telusuran wacana *good governance* (<http://good-governance.bappenas.go.id>), dapat dijelaskan secara ilustrasi deskriptif sebagai berikut: yaitu: (1) Wawasan ke depan (*visionary*); Tata pemerintahan yang berwawasan ke depan (*visi strategis*). Semua kegiatan pemerintah di berbagai bidang seharusnya didasarkan pada visi dan misi yang jelas disertai strategi implementasi yang tepat sasaran. (2) Keterbukaan dan Transparansi (*openness and transparency*), Tata pemerintahan yang bersifat terbuka (*transparan*). Wujud nyata prinsip tersebut antara lain dapat dilihat apabila masyarakat mempunyai kemudahan untuk mengetahui serta memperoleh data dan informasi tentang kebijakan, program, dan kegiatan aparatur pemerintah, baik yang dilaksanakan di tingkat pusat maupun daerah. (3) Partisipasi Masyarakat (*participation*); Tata pemerintahan yang cepat tanggap (*responsif*). Masyarakat yang berkepentingan ikut serta dalam

proses perumusan dan/atau pengambilan keputusan atas kebijakan publik yang dipcruntukkan bagi masyarakat. (4) Akuntabilitas/Tanggungugat (*accountability*); Tata pemerintahan yang bertanggung jawab/bertanggung gugat (akuntabel). Instansi pemerintah dan para aparaturnya harus dapat mempertanggungjawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Demikian halnya dengan kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakukannya. (5) (5) Supremasi Hukum (*rule of law*): Tata pemerintahan yang berdasarkan profesionalitas dan kompetensi. Wujud nyata prinsip ini mencakup upaya penuntasan kasus KKN dan pelanggaran HAM, peningkatan kesadaran HAM, peningkatan kesadaran hukum, serta pengembangan budaya hukum. Upaya-upaya tersebut dilakukan dengan menggunakan aturan dan prosedur yang terbuka dan jelas, serta tidak tunduk pada manipulasi politik. (6) Demokrasi (*democracy*);Tata pemerintahan yang menggunakan struktur dan sumber daya secara efisien dan efektif. Perumusan kebijakan pembangunan baik di pusat maupun daerah dilakukan melalui mekanisme demokrasi, dan tidak ditentukan sendiri oleh eksekutif. Keputusan-keputusan yang diambil antara lembaga eksekutif dan legislatif harus di-

dasarkan pada konsensus agar setiap kebijakan publik yang diambil benar-benar merupakan keputusan bersama. (7) Profesionalisme dan Kompetensi (*professionalism and competency*); Tata pemerintahan yang terdesentralisasi. Wujud nyata dari prinsip profesionalisme dan kompetensi dapat dilihat dari upaya penilaian kebutuhan dan evaluasi yang dilakukan terhadap tingkat kemampuan dan profesionalisme sumber daya manusia yang ada, dan dari upaya perbaikan atau peningkatan kualitas sumber daya manusia. (8) DayaTanggap (*responsiveness*);Tata pemerintahan yang demokratis dan berorientasi pada konsensus. Aparat pemerintahan harus cepat tanggap terhadap perubahan situasi/kondisi mengakomodasi aspirasi masyarakat, serta mengambil prakarsa untuk mengatasi berbagai masalah yang dihadapi masyarakat. (9) Keefisienan dan Keefektifan (*efficiency and effectiveness*); Tata pemerintahan yang mendorong partisipasi masyarakat. Pemerintah baik pusat maupun daerah dari waktu ke waktu harus selalu menilai dukungan struktur yang ada, melakukan perbaikan struktural sesuai dengan tuntutan perubahan seperti menyusun kembali struktur kelembagaan secara keseluruhan. menyusun jabatan dan fungsi yang lebih tepat, serta selalu berupaya mencapai hasil yang optimal

dengan memanfaatkan dana dan sumbufer daya lainnya yang tersedia secara efisien dan efektif. (10) Desentralisasi (*decentralization*); Tata pemerintahan yang mendorong kemitraan dengan swasta dan masyarakat. Pendelegasian tugas dan kewenangan pusat kepada semua tingkatan aparat sehingga dapat mempercepat proses pengambilan keputusan, serta memberikan keleluasaan yang cukup untuk mengelola pelayanan publik dan menyukseskan pembangunan di pusat maupun di daerah. (11) Kemitraan dengan Swasta dan Masyarakat (*private and civil society partnership*); Tata pemerintahan yang menjunjung supre-masi hukum. Pembangunan masyarakat madani melalui peningkatan peran serta masyarakat dan sektor swasta harus diberdayakan melalui pembentukan kerjasama atau kemitraan antara pemerintah, swasta, dan masyarakat. Hambatan birokrasi yang menjadi rintangan terbentuknya kemitraan yang setara harus segera diatasi dengan perbaikan sistem pelayanan kepada masyarakat dan sektor swasta serta penyelenggaraan pelayanan terpadu. (12) Komitmen pada Pengurangan Kesenjangan (*commitment to discrepancy reduction*); Tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada pengurangan kesenjangan. Pengurangan kesenjangan

dalam berbagai bidang baik antara pusat dan daerah maupun antardaerah secara adil dan proporsional merupakan wujud nyata prinsip pengurangan kesenjangan. Hal ini juga mencakup upaya menciptakan kesetaraan dalam hukum (*equity of the law*) serta mereduksi berbagai perlakuan diskriminatif yang menciptakan kesenjangan antara laki-laki dan perempuan dalam kehidupan bermasyarakat. (13) Komitmen pada Pasar yang fair (*commitment to fair market*); Tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada pasar. Daya dukung lingkungan semakin menurun akibat pemanfaatan yang tidak terkendali. Kewajiban penyusunan analisis mengenai dampak lingkungan secara konsekuen, penegakan hukum lingkungan secara konsisten, pengaktifan lembaga-lembaga pengendali dampak lingkungan, serta pengelolaan sumber daya alam secara lestari merupakan contoh perwujudan komitmen pada lingkungan hidup. (14) Komitmen pada lingkungan hidup (*commitment to environmental protection*); Tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada lingkungan hidup. Pengalaman telah membuktikan bahwa campur tangan pemerintah dalam kegiatan ekonomi seringkali berlebihan sehingga akhirnya membebani anggaran belanja dan bahkan merusak pasar. Upaya

pengaitan kegiatan ekonomi masyarakat dengan pasar baik di dalam daerah maupun antar daerah merupakan contoh wujud nyata komitmen pada pasar.

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa dengan karakteristik *Good Governance* sebagaimana yang diuraikan maka aspek demokratisasi, transparansi, *civil society*, *good corporate governance*, perdagangan bebas menjadi hal-hal penting yang harus diperhatikan oleh setiap pemerintahan. Dengan demikian pemerintah harus mengadakan reposisi terhadap perannya dari yang bersifat internal menjadi lebih berorientasi eksternal dan fokus kepada pelayanan masyarakat dan pemerintahnya di dalam sebuah pergaulan global.

Teknologi Informasi sebagai Pilar Utama

Meningkatnya penggunaan teknologi informasi khususnya internet, berbagai aktivitas dapat dilaksanakan dengan lebih akurat, berkualitas, dan tepat waktu. Setiap organisasi dapat memanfaatkan internet dan jaringan teknologi informasi untuk menjalankan berbagai aktivitasnya secara elektronik. Para aktor pemerintahan di berbagai tingkatan dapat menganalisis kinerjanya secara konstan dan konsisten dengan pemanfaatan teknologi informasi yang tersedia. Perkembangan sistem informasi manajemen telah menyebabkan terjadinya

perubahan yang cukup signifikan dalam pola pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manajemen baik pada tingkat operasional (pelaksana teknis) maupun pimpinan pada semua jenjang. Perkembangan ini juga telah menyebabkan perubahan-perubahan peran dari para aktor pemerintahan dalam pengambilan keputusan, mereka dituntut untuk selalu dapat memperoleh informasi yang akurat dan terkini yang dapat digunakannya dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Sistem informasi memainkan peran yang kritical di dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sistem informasi ini sangat mempengaruhi secara langsung bagaimana pejabat pemerintah mengambil keputusan, membuat rencana, dan mengelola para pegawai, serta meningkatkan sasaran kinerja yang hendak dicapai, yaitu bagaimana menetapkan ukuran atau bobot setiap tujuan/kegiatan, menetapkan standar pelayanan minimum, dan bagaimana menetapkan standar dan prosedur pelayanan baku kepada masyarakat. Oleh karenanya, peranan sistem informasi sangat menentukan dalam tata penyelenggaraan pemerintahan yang baik sesuai dengan konsep *good governance*.

Sistem manajemen informasi merupakan upaya organisasi untuk

menjamin ketersediaan informasi bagi manajemen dalam rangka pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam praktiknya sistem manajemen informasi pada suatu organisasi menyediakan juga informasi bagi orang-orang selain para manajer. Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi dan pengetahuan dapat diciptakan dengan sangat cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat. Hal ini berarti bahwa setiap individu dapat saling berkomunikasi kepada siapapun tanpa sekat waktu dan ruang. Perkembangan teknologi informasi dan komputer mempengaruhi bagaimana pemerintahan di masa modern harus bersikap secara benar dan efektif memposisikan peranannya dalam melayani masyarakat.

Dengan teknologi informasi perbaikan kinerja pengelolaan pemerintahan di Indonesia dapat dilakukan secara maksimal. Maraknya korupsi di Indonesia dan rendahnya kepercayaan investor asing terhadap pemerintah Indonesia menunjukkan rendahnya kualitas manajemen pemerintahan Indonesia. Karena itu, diperlukan suatu manajemen pemerintah yang sangat menonjolkan unsur transparansi, sebagai salah faktor penting

untuk menghilangkan KKN (kolusi, korupsi, dan Nepotisme) di pemerintahan dengan pemberdayaan sistem informasi dengan teknologi informasi sebagai pilar utamanya.

Secara umum manfaat information Communication Technology (ICT) dalam tata kelola pemerintahan yaitu :

1. Proses Otomatisasi, yakni mengubah peran manusia dalam menjalankan proses yang meliputi menerima, menyimpan, processing, output dan mengirimkan informasi.
2. Proses Informasi, yakni; Mendukung peran manusia dalam menjalankan proses informasi, misalnya mendukung arus proses pengambilan keputusan, komunikasi dan implementasi.
3. Proses Transformasi: yakni: membuat ICT baru, untuk menjalankan proses informasi atau mendukung proses informasi, misalnya membuat metode baru dalam pelayanan publik.

Selain itu manfaat langsung yang dapat diambil dari penggunaan information Communication Technology (ICT) oleh organisasi pemerintahan, yakni:

Internal : menyediakan manfaat yang lebih baik untuk memotivasi staf pemerintahan dan kontrol politik yang baik, atau memperbaiki citra publik.

Eksternal : dengan penyampaian yang murah serta pelayanan yang baik, manfaat ICT ini dapat dinikmati oleh masyarakat luas.

Pada intinya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dapat meningkatkan hubungan antar pemerintah pusat dan daerah, antar-daerah serta antara pemerintah dengan pihak-pihak lain, terutama dengan masyarakat. Penerapan Sistem informasi berbasis ICT kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti: G2C (Government to Citizen), G2B (Government to Business), dan G2G (inter-government relationship) yang akan membawa manfaat, antara lain:

- a. Memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, karena informasi tersedia kapanpun dan dimanapun
- b. Meningkatkan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat. Dengan adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini dapat meningkatkan rasa percaya terhadap pemerintah, sekaligus meningkatkan kepercayaan internasional terhadap Indonesia.
- c. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang

mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya.

- d. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien, efektif dan transparan. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui email atau bahkan video conference. Tanya jawab, koordinasi, diskusi antara pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa kesemuanya harus berada pada lokasi fisik yang sama.

Melalui penataan sistem informasi dan pengembangan ICT dapat dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintahan dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi yang mencakup 2 (dua) aspek yang berkaitan yaitu : (1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronis; (2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Salah satu upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik adalah mempercepat proses kerja melalui otomatisasi dan modernisasi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi

informasi dan komunikasi yang dikenal dengan *Information and communication technology (ICT)*. Oleh karena itu, dalam penyelenggaraan pemerintahan menuju *good governance* maka pengembangan sistem informasi pemerintahan melalui pemanfaatan ICT menjadi alternatif yang strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam rangka mengkomunikasikan informasi secara dua arah antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha dan antar pemerintah itu sendiri.

Menyadari betapa pentingnya arti mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*), maka aparatur negara dituntut harus mampu meningkatkan kinerja. Sasaran yang menjadi prioritas adalah mewujudkan pelayanan masyarakat yang efisien dan berkualitas, sehingga mampu mendorong pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan daya saing. Oleh karena itu, dalam hal ini diperlukan perhatian pemerintah untuk melakukan perubahan-perubahan secara signifikan melalui manajemen perubahan menuju ke arah penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Abidin, Zainal. 2000. *Electronic Government dan Penerapannya di*

Kabupaten Takalar. Yogyakarta: MAP-UGM.

- [2] Gumelar, Agum. 2000. Sambutan Menteri Perhubungan pada Acara Pembukaan seminar E-Government di Hotel Le Meridien. Jakarta, tgl. 5 September 2000.
- [3] Hardijanto. 2000. Pendayagunaan Aparatur ne-gara menuju Good Governance (Makalah) disampaikan pada TOT Pengadaan barang/Jasa Menuju “Good Govement,” Jakarta.
- [4] Hikam. Muhammad A.S. Indonesia Perlu segera Terapkan e-Government (dalam Kompas, Jumat, 18Mei2001).
- [5] Hardiyansyah. 2003. E-Government: Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Era Otonomi Daerah melalui Penggunaan Teknologi Web. *Jurnal Ilmiah MATRIK*, Vol. 5 No 3, Desember 2003, ISSN 1411-1624, UBD Palembang.
- [6] Kurniawan, Teguh. 2006. Hambatan dan Tantangan dalam Mewujudkan Good Government di Indonesia.
- [7] Rasyid, Ryass. 2000. Peningkatan SDM Aparatur dan Tata Laksana serta Pelayanan Publik. (Ceramah Meneg. PAN di KBRI London, Tgl. 20 Juni 2000).

- [8] Semil, Nurmah. 2005. Servis Quality (Servqual). Pelayanan Publik Instansi Pemerintah dan The New Public Service. Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JIANA) Vo. 5 No. 1, Januari 2005.
- [9] Thoha, Miftah. 2000. Peranan Ilmu Administrasi Publik dalam Mewujudkan Tata Kepemerintahan yang baik. Yogyakarta: PPs UGM.