

**Dr. Ulber Silalahi, MA**  
**Prof. Dr. Wirman Syafri, M.Si**

# **DESENTRALISASI DAN DEMOKRASI PELAYANAN PUBLIK**

**Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah  
Lebih Transparan, Partisipatif,  
Responsif dan Akuntabel**



**IPDN PRESS**

6.9.2019



# DESENTRALISASI DAN DEMOKRASI PELAYANAN PUBLIK

Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah  
Lebih Transparan, Partisipatif,  
Responsif dan Akuntabel

No. Klass 352.14 SIL d  
No. Induk 143969 Tgl 6.9.2019  
Hadiah/← .....  
Dari LPPM .....

**IPDN PRESS**

**DESENTRALISASI DAN DEMOKRASI PELAYANAN PUBLIK**

Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif,  
Responsif dan Akuntabel/Ulber Silalahi, Wirman Syafri,-Sumedang : IPDN  
Press, 2015

Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Press Jatinangor, 2015  
Iv + 328 halaman, 25 cm  
Bibliografi : hlm. 324  
Indeks

ISBN: 978-602-70587-6-7

**Pasal 72**

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta

1. Barang siapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) atau Pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah, atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/ atau denda paling banyak Rp. 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).
2. Barangsiapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat 1 (satu) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

Dicetak oleh IPDN PRESS, Jatinangor Bandung

---

Isi di luar tanggungjawab percetakan

# DESENTRALISASI DAN DEMOKRASI PELAYANAN PUBLIK

Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah  
Lebih Transparan, Partisipatif,  
Responsif dan Akuntabel

Dr. Ulber Silalahi, MA.

(Dosen Organisasi dan Manajemen Publik  
Prodi Administrasi Publik FISIP UNPAR Bandung)

Prof. Dr. Wirman Syafri, M.Si.

(Guru Besar Ilmu Pemeritahan IPDN Jatinangor Sumedang)



352.14

SIL

a

143969 1R 1SB 1F1SIP

G. 9. 2019



IPDN PRESS

THEORIA - LEX POSITIVA - EMPIRISMUS





15. 011

*Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik  
Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah  
Lebih Transparan, Partisipatif,  
Responsif dan Akuntabel*

---

© Dr. Ulber Silalahi, MA –  
Prof. Dr. Wirman Syafri, M.Si

---

Setting/Cover, IPDN PRESS Jatinangor

---

Diterbitkan oleh

IPDN PRESS

Jalan Raya Bandung-Sumedang Km. 20 Jatinangor  
Telp. (022) 7798252 - 7798253, Fax. (022) 7798256  
Sumedang 45363 / Bandung 40600  
e-mail: [ipdnpress@gmail.com](mailto:ipdnpress@gmail.com)

---

Cetakan Pertama, Oktober 2015

---

## KATA PENGANTAR

Fungsi utama dari pemerintahan daerah ialah menyediakan “*public goods and services*” yang dibutuhkan oleh masyarakat daerah. Pemerintahan Daerah menghasilkan *public goods* berupa barang-barang untuk kepentingan masyarakat daerah seperti jalan, jembatan, irigasi, gedung. Pemerintah daerah juga harus menyediakan *public services* berupa sekolah, pasar, terminal, rumah sakit dll. Juga harus menyediakan *public services* yang bersifat pengaturan seperti Ijin Usaha, Akte, KTP, KK, IMB, HO.

Tentu warga mengharapkan pemerintah daerah memberi pelayanan berkualitas dan memuaskan kepada masyarakat seperti yang mereka dapatkan dari pelayanan sektor privat. Untuk memberi layanan publik berkualitas dan memuaskan maka strategi yang dapat digunakan ialah dengan mereformasi pelayanan publik, terutama mengakomodasi nilai-nilai demokrasi yang inheren seperti transparansi, partisipasi, responsifitas dan akuntabilitas dalam pemberian pelayanan publik (*public service delivery*).

Membuat pemberian layanan publik lebih transparan, partisipatoris, responsif dan akuntabel untuk memenuhi kebutuhan warga adalah hal yang sangat penting dalam desentralisasi dan demokratisasi administrasi publik. Tindakan administrasi publik, seperti pemberian pelayanan publik yang lebih transparan, partisipatoris, responsif dan akuntabel menjadi tuntutan dan kebutuhan dalam sistem governansi demokratis (*democratic governance system*).

Buku ini mengupas terkait dengan isu-isu di atas dan diharapkan bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Jatinangor, Oktober 2015  
Penulis



# DAFTAR ISI

## KATA PENGANTAR

### **Bab 1 Masalah Layanan Publik di Daerah, 1**

Latar belakang, 1

Identifikasi Masalah, 6

Fokus Studi, 8

### **Bab 2 Pelayanan Publik: Jenis dan Aktor Pemberi Layanan Publik, 13**

Definisi Layanan Publik, 14

Jenis-jenis Layanan Publik, 18

Layanan Barang Publik, 19

Layanan Jasa Publik, 19

Layanan Administratif, 20

Pemerintah, Swasta dan Masyarakat sebagai Aktor Pemberi Layanan Publik, 21

Aparatur Sipil Negara sebagai Aktor Pemberi Layanan Publik, 26

Penyelenggara Layanan Publik, 27

Pelaksana Layanan Publik, 29

### **Bab 3 Paradigma Pelayanan Publik, 31**

Pelayanan Publik dalam Perspektif Manajemen: Memosisikan Warga sebagai Kostumer, 33

Manajemen Publik, 33

Manajemen Publik Baru, 42

Pelayanan Publik dalam Perspektif Politik: Memosisikan Warga sebagai *Citizen*, 52

Old Public Administration vs New Public Administration, 53

Old Public Administration, 53

New Public Administration, 56

Old Public Service vs New Public Service, 57  
    The Old Public Service, 57  
    New Public Service, 61  
Public Governance vs New Public Governance, 68  
    Public Governance, 69  
    New Public Governance, 75  
Clients, Citizens dan Volunteers: Perspektif  
Manajemen dan Politik, 78

**Bab 4 Desentralisasi Untuk Pemerintah Daerah dan Pelayanan Publik Daerah, 85**

Dari Sentralisasi ke Desentralisasi, 88  
Jenis-jenis Desentralisasi, 93  
    Bentuk, 93  
    Derajat Kekuasaan, 95  
Keuntungan Desentralisasi bagi Pemerintah Daerah, 96  
Manfaat Desentralisasi untuk Pelayanan Publik Daerah, 99

**Bab 5 Demokrasi dan Pelayanan Pemerintah Daerah, 109**

Desentralisasi Membuat Pemerintahan Daerah Demokratis, 110  
Desentralisasi dan Demokrasi Pemberian Pelayanan Publik di Daerah, 112  
Esensi Demokrasi dalam Kegiatan Administrasi Publik:  
Pelayanan Publik, 114  
    Dari Warga, 114  
    Oleh Warga, 115  
    Untuk Warga, 116  
Demokrasi Administrasi Publik Daerah: Akomodasi Nilai-Nilai Demokrasi dalam Layanan Publik Daerah, 117  
    Transparansi Pelayanan Publik, 123  
    Partisipatori Pelayanan Publik, 129  
    Responsivitas Pelayanan Publik, 147  
    Akuntabilitas Pelayanan Publik, 155  
Interdependensi antara Dimensi-dimensi Administrasi Publik Demokratis, 161

**Bab 6 Menyoal Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah, 171**  
Hubungan Birokrat-Warga dalam Pelayanan Publik, 172  
Mengukur Kualitas Layanan Publik Daerah, 176  
Usaha Meningkatkan Kualitas Layanan Publik, 182  
Reformasi Pelayanan Publik sebagai Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Publik, 190  
Reformasi Layanan Publik: Perspektif Manajemen, 191  
    Memberdayakan Pelayanan Publik, 191  
    Menetapkan Standar Pelayanan Prima, 193  
    Menciptakan *Alternative Service Delivery*, 197  
Reformasi Layanan Publik: Perspektif Politik Administrasi, 198  
    Mendemokratisasi Layanan Publik, 203  
Demokratisasi Pemberian Layanan Publik: Mengubah Paradigma Layanan Publik dari *Customer* menjadi *Citizen*, 207

**Bab 7 Transparansi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah, 211**  
Tingkat Transparansi Pelayanan Publik, 212  
Revitalisasi Transparansi Publik, 226

**Bab 8 Partisipatori Pelayanan Publik Pemerintah Daerah, 231**  
Tingkat Partisipatori Pelayanan Publik, 233  
Revitalisasi Partisipatori Publik, 256

**Bab 9 Responsivitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah, 261**  
Tingkat Responsivitas Pelayanan Publik, 262  
Revitalisasi Responsivitas Publik, 277

**Bab 10 Akuntabilitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah, 283**  
Tingkat Akuntabilitas Pelayanan Publik Daerah, 284  
Revitalisasi Akuntabilitas Publik, 294

**Kepustakaan, 301**

**Indeks, 324**

## Bab 1

# Masalah Pelayanan Publik di Daerah

### Latar belakang

Memberikan layanan publik yang berkualitas merupakan bagian penting dari berpemerintahan dan beradministrasi publik, baik di pusat maupun di daerah. Bahkan bagaimana pemerintah memberikan layanan publik menjadi cermin dari *clean and good governance*. Itu juga berarti bahwa peningkatan mutu layanan publik menjadi garda depan dari citra bangsa. Karena itu menjadi tugas pokok pemerintah, tidak terkecuali pemerintah daerah di era desentralisasi untuk menyelenggarakan, menyediakan atau memberikan layanan publik berkualitas kepada masyarakat. Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka layanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; dan bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas layanan publik yang dilakukan penyelenggara layanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan layanan publik<sup>1</sup>.

Memberi layanan berkualitas kepada stakeholder semakin penting di era globalisasi sebab daya saing global ada pada layanan. Karena daya saing global ada pada layanan maka jangka panjang kompetisi di sektor publik tidak hanya tergantung pada stabilitas politik, kemauan untuk

investasi dalam pengembangan sumberdaya manusia dan kualitas produk melainkan harus mampu memberi produk dan layanan berkualitas yang lebih tinggi untuk kustomernya (Kristiadi, 1997:4). Karena itu di era kompetisi global, pemerintah, badan-badan publik (*public agencies*) dan birokrat publik (*public bureaucrat*) atau manajer publik (*public managers*) harus siap karena mereka yang memainkan peran penting dan menjadi kunci (Denhardt dan Grubbs, 1999: 413; Hentic dan Bernier, 1999: 198).

Meskipun memberi layanan publik merupakan tugas pokok dan fungsi utama pemerintah, namun komitmen terhadap layanan publik baru menjadi fokus perhatian utama baik bagi politisi (*politicians*), manajer publik (*public managers*), profesional (*professionals*) dan warga di negara-negara berkembang pada tahun 1980-an. Karena itu tahun ini merupakan tahun desentralisasi dan demokratisasi di negara-negara berkembang, dan juga negara-negara sedang berkembang.

Komitmen terhadap layanan publik dimotivasi oleh kesadaran bahwa pemerintahan demokratis ada untuk melayani warganya. Untuk itu, tugas pemerintah adalah mencari cara untuk menyenangkan warganya. Ini berarti bahwa ideal dari demokrasi ialah harus ada satu hubungan khusus antara birokrasi<sup>2</sup> sebagai pelayan publik (*public servants*) dan warga (*citizens*) sebagai kustomer (*customers*) (Osborne dan Gaebler, 1992; Frederickson dan Hart, 1985) atau hubungan birokrasi dengan warga sebagai warga (Denhardt dan Denhardt, 2003). Perhatian tentang pentingnya kualitas layanan publik dan kepuasan atas layanan publik semakin intensif dengan munculnya paradigma baru dalam administrasi publik yaitu paradigma New Public Management (NPM).

Memberikan layanan publik yang berkualitas merupakan bagian penting dari berpemerintahan dan beradministrasi publik serta memberi layanan berkualitas kepada *stakeholder* dan semakin penting di era globalisasi. Akan tetapi kualitas layanan publik di era orde baru cenderung menunjukkan tendensi memburuk baik di pusat maupun di daerah. Layanan publik cenderung buruk di era orde baru karena intervensi pemerintah pusat terlalu besar terhadap pemerintah daerah dalam pemberian layanan publik di daerah. Ini menyebabkan pemerintah



daerah tidak dapat berinisiatif dan berprakarsa ketika memberi layanan publik kepada warganya. Ketika melaksanakan fungsi dan tugasnya, Pemerintah Daerah menjadikan pemenuhan peraturan sebagai tujuan dan bukan sebagai alat untuk meningkatkan kualitas layanan publik kepada warga daerah. Kultur birokrasi yang berkembang di era orde baru yaitu kultur yang lebih menekankan pada kekuasaan, bukan pada layanan juga menjadi faktor determinan yang menghambat kinerja layanan publik. Sentralisme birokrasi juga telah menyebabkan birokrasi kurang berorientasi kepada kepentingan publik (Dwiyanto, *dkk.* 2002).

Dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 jo Undang-Undang Nomor Nomor 32 Tahun 2004<sup>3</sup> tentang Pemerintahan Daerah (selanjutnya disebut Undang-Undang Otonomi Daerah atau UU-OD) yang menekankan otonomi daerah (atau devolusi) ada harapan masyarakat akan mendapatkan layanan publik yang berkualitas dan memuaskan dari pemerintah, tidak terkecuali pemerintah daerah, sama seperti yang diberikan oleh atau yang mereka dapatkan atau terima di sektor privat. UU-OD memberi kewajiban bagi pemerintah daerah untuk memberi layanan berkualitas kepada warga. Di era otonom daerah, besar harapan masyarakat akan meningkat kualitas layanan publik. Sebab berdasarkan UUOD, berbagai kewenangan pemerintah, termasuk kewenangan pemberian layanan publik, telah diserahkan kepada Pemerintah Daerah untuk dilaksanakan secara otonom oleh pemerintah daerah. Dari perspektif administrasi publik, konten dan konteks otonomi daerah dititikberatkan pada aspek otonomi administratif seperti otonomi pengelolaan layanan publik di daerah yang bersangkutan. Urusan publik, seperti halnya layanan ijin usaha, menjadi urusan Pemerintah Daerah. Ijin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah berdasarkan peraturan daerah (Perda) atau peraturan lainnya yang berlaku yang menjadi bukti legalitas yang menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.

Dalam diktum butir (a) UU-OD mengatakan, “dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pemerintah Daerah yang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan

menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui layanan”. UU-OD mendelegasikan otoritas dan tanggung jawab pemberian layanan publik kepada Pemerintah Daerah sebagai satuan organisasi teritorial yang lebih dekat dengan warga masyarakat daerah. Pasal 16 ayat 1a UU-OD ditetapkan bahwa Pemerintah Daerah mempunyai kewenangan dan tanggung jawab menentukan standar layanan minimal di daerahnya. Meskipun kriteria tentang substansi standar layanan minimal masih diperdebatkan namun ketentuan ini memberikan suatu semangat bahwa kinerja layanan publik yang memuaskan dan bermutu telah menjadi tuntutan otonomi dan menjadi bagian perhatian dari Pemerintah Daerah yang berotonomi.

Kebijakan desentralisasi memiliki tujuan administratif antara lain “*improving services*” di tingkat daerah (Hart seperti dikutip Rosenbloom, *et al.* 1994: 473) dan tujuan politik antara lain membawa demokrasi atau mendorong mempercepat demokratisasi di daerah (Smith. 1985: 4, 11; Antlov. 2003: 77-78). Dalam hal tujuan yang pertama, desentralisasi dan otonomi daerah sering dipikirkan membawa pemerintah daerah terbuka kepada masyarakat dan mendekatkan Pemerintah Daerah kepada warga masyarakat daerah (Azfar, *et al.* 1999: 2), tidak terkecuali dalam memahami persoalan di daerah maupun dalam pemberian layanan publik. Dalam hal tujuan yang kedua, desentralisasi membuat administrasi publik menjadi lebih demokratis. Demokratisasi dan pendemokratisan administrasi publik berimplikasi pada pemberian layanan publik, sebagai satu tindakan administrasi publik, menjadi lebih demokratis sementara pemberian layanan publik demokratis sangat penting untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan publik. Demokratisasi layanan publik sebagai faktor determinan untuk peningkatan produktivitas dan kualitas layanan publik, juga dikemukakan oleh Skweyiya berikut,

*One of the most important instruments by means of which government believes productivity and quality in the public service can be improved is the democratisation of the public service. Government has committed itself to pursue this strategy and make*

*participatory democracy in the public service, the norm and not an exception. This will entail the severe and radical reduction of the traditional rigid hierarchy that has characterised the public service since its inception (Skweyiya. 1997:1).*

Esensi penting dan fundamental dari desentralisasi terhadap administrasi publik adalah *democratizing local public administration*. Seperti CDG mengatakan, “*Where local public administration is democratizing, local public administrations are increasingly responsive to the community, more participatory, transparent, and accountable to local residents*” (dalam Levine. 2000:12). Dengan demikian, ketika sistem tata pemerintahan atau *governance system*<sup>4</sup> mengalami pendemokrasian, maka administrasi publik juga mengalami pendemokrasian agar menjadi *responsive* kepada komunitas, lebih *participatory, transparent, dan accountable* kepada masyarakat daerah (CDG. 2000:12) ketika melakukan kegiatan dan tindakan administrasi publik. Pemberian layanan publik (*public service delivery*) merupakan satu dari banyak tindakan dan kegiatan administrasi publik sehingga ketika terjadi *democratizing local public administration* dan *where local public administration is democratizing, local public service delivery are increasingly responsive, more participatory, transparent, and accountable to citizens or public*.

Jadi, *transparency, participation, responsiveness, accountability* (transparansi, partisipasi, responsifitas, akuntabilitas) merupakan nilai-nilai demokratis yang inheren untuk diakomodasi dan difasilitasi dalam pemberian layanan publik dan diidentifikasi sebagai determinan yang menentukan kualitas layanan publik (*public service quality*)<sup>5</sup>. Demokratisasi atau pendemokratisan administrasi publik merupakan suatu tindakan mengadopsi dan memfasilitasi nilai-nilai demokratis yang inheren dalam kegiatan dan tindakan administrasi publik seperti halnya dalam pemberian layanan publik. Jika pemberian layanan publik lokal transparan, partisipatoris, responsif, dan akuntabil, itu akan dapat memelihara dan meningkatkan kualitas layanan publik. Sebaliknya, jika pelayan publik tidak transparan, tidak partisipatoris, tidak responsif dan tidak akuntabil akan mengurangi kualitas layanan publik.

## KEPUSTAKAAN

### Buku

- Allison, Michael dan Jude Kaye. 2005. *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Nirlaba*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Andrew, Matthew and Anwar Shah. "Assessing Local Government Performance in Developing Countries". Dalam Shah, Anwar (ed). 2005. *Public Services Delivery*. Washington, D.C: The World Bank.
- Antlov, Hans. "Not Enough Politics: Power, Participation and the New Democratic Polity in Indonesia". Dalam Aspinall Edward and Greg Fealy (ed). 2003. *Local Power and Politics in Indonesia: Decentralisation and Democratisation*. Singapore: Institute of Southeast Asian Studies: 72-86.
- Aucoin, Peter and Marka D. Jarvis. 2005. *Modernizing Government Accountability: A Framework for Reform*. Canada: Canada School of Public Services.
- Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan. 2001. *Akuntabilitas*. Tim Studi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Jakarta.
- Bandung Institut of Governance Studies. 2002. *Taksonomi Korupsi pada Birokrasi Pemerintah Daerah Kota Bandung: Studi Kasus Pembangunan Perumahan/Pemukiman*. Laporan Akhir Penelitian.
- Barberis, Peter. "Civil Society, Virtue, Trust: Implications for The Public Service Ethos in The Age of Modernity". Dalam Butcher, Tony and Andrew Massey ed. 2003. *Modernizing Civil Services*. Northampton Massachusetts: Edward Elgar Publishing, Inc.
- Behn, Robert D. 2001. *Rethinking Democratic Accountability*. Washington, D.C: Brookings Institution Press.
- Beetham, David ed. 1994. *Defining and Measuring Democracy*. London: SAGE Publications.
- Betham, David. "Key Principles and Indices for a Democratic Audit". Dalam David Betham, ed. 1994. *Defining and Measuring Democracy*. London: SAGE Publications.
- Bowman, James S., Jonathan P. West, Marcia A. Beck. 2010. *Achieving Competencies in Public Service The Professional Edge*. Second Edition, M.E.Sharpe: Armonk, New York.
- Box, Richard C. (Edited). 2007. *Democracy and Public Administration*. M.E. Sharpe, Inc. Armonk, New York.

maupun kepada atasan atau pimpinan unit layanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan; penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja layanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima layanan; masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja layanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku; disediakan mekanisme pertanggung jawaban bila terjadi kerugian dalam layanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Kedua, akuntabilitas biaya layanan publik mengatur agar biaya layanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan; pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya layanan publik, harus ditangani oleh Petugas/Pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/ Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.

Ketiga, akuntabilitas produk layanan publik diatur agar persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggung jawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk layanan; prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; produk layanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.

## Catatan Akhir

<sup>1</sup> Lembaga Administrasi Negara (2003:3) mengatakan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah pada pokoknya adalah instrumen yang digunakan instansi pemerintah dalam memenuhi kewajiban untuk mempertanggung-jawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi organisasi, terdiri dari berbagai komponen yang merupakan satu kesatuan, yaitu perencanaan strategik, perencanaan kinerja, pengukuran kinerja, dan pelaporan kinerja

<sup>2</sup> Data diolah tahun 2006 untuk Pemerintah Kota Bandung.

<sup>3</sup> Harian Umum Pikiran Rakyat, Sabtu 8 Maret 2003.

<sup>4</sup> Tersedia di

<http://www.stlucia.gov.lc/agencies/Public%20Sector%20Reform/green.htm>



- Box, Richard C. and Deborah A Sagen. "Working With Citizens: Breaking Down Barriers to Citizen Self-Governance". Dalam Cheryl Simrell King and Camilla Stivers ed., 1998. *Government is Us: Public Administration in an Anti-Government Era*. Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Burki, Shahid Javed., Guillermo E. Perry and William R. Dillinger. 1999. *Beyond the Center: Decentralizing The State*. The International Bank for Reconstruction and Development. The World Bank Washington. D.C.
- Butcher, Tony and Andrew Massey, ed. 2003. *Modernizing Civil Services*. Northampton Massachusetts: Edward Elgar Publishing, Inc.
- Caiden, Gerald E. 1969. *Administrative Reform*, Chicago: Aldine Publishing Company.
- Center for Democracy and Governance. 2000. *Decentralization and Democratic Local Governance Programming Handbook*. Technical Publication Series. Center for Democracy and Governance Bureau for Global Programs, Field Support, and Research U.S. Agency for International Development Washington, DC 20523-3100.
- Cheema, G. Shabbir, "Linking Governments and Citizens Through Democratic Governance". Dalam G. Shabbir Cheema. 2006. *Public Administration and Democratic Governance: Governments Serving Citizens*. United Nations.
- Cheema, G. Shabbir. "Linking Government and Citizens Through Democratic Governance". Dalam Dennis A. Rondinelli. 2007. *Public Administration and Democratic Governance: Governments Serving Citizens*. 7th Global Forum on Reinventing Government Building Trust in Government 26-29 June 2007, Vienna, Austria. A United Nations Publication Publication No.: ST/ESA/PAD/SER.E/Printed in the United States of America 2006.
- Colongon, Jr, Arellano A. "What is Happening on the Ground? The Progress of Decentralisation". Dalam Aspinall Edward and Greg Fealy (ed). 2003. *Local Power and Politics in Indonesia: Decentralisation and Democratisation*. Singapore: Institute of Southeast Asian Studies: 87-101.
- Creswell, John. 1994. *Research Design: Qualitative and Quantitative Approach*. Oslo: Sage Publications.
- Dahl, Robert. 2001. *Perihal Demokrasi: Menjelajahi Teori dan Praktek Demokrasi Secara Singkat*. Penerjemah A. Rahman Zainuddin. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Denhardt, Robert B. and Joseph W. Grubbs. 1999. *Public Administration: An Action Orientation*, Orlando: Harcourt Brace College Publishers.
- Denhardt, Robert B. 1982. *Theories of Public Organization*. Third Edition. Arizona State University.
- Denhardt, Janet V and Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service*. Armonk: M.E. Sharpe.



- Denhard, Linda F, "The Maturation of Public Administration: The Search for a Democratic Identity". Dalam Gary L. Wamsley and James F. Wolf, ed. 1996. *Refounding Democratic Public Administration: Modern Paradoxes, Postmodern Challenges*. Thousand Oaks, California: SAGE Publications.
- Dillon, William R. and Matthew Goldstein. 1984. *Multivariate Analysis: Methods and Applications*. New York: John Wiley and Sons.
- DuBrin, Andrew J. 2006. *The Complete Ideal's Guides to Leadership*. Dialihbahasakan oleh Tri Wibowo BS. Edisi Kedua. Jakarta: Prenada Media.
- Dwiyanto, Agus; dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.
- Dwiyanto, dkk. 2002. Reformasi Otonomi Daerah dan Tata Pemerintahan di Indonesia. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Otonomi Daerah dan Kinerja Pemerintah Daerah: Catatan dari Temuan GDSI 2002 dan GDSI 2004*. Paper dipresentasikan dalam International Workshop tentang "Tantangan Administrasi Publik dalam Problematika Otonomi Daerah". Diselenggarakan oleh Departmen Administrasi Publik, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, Indonesia, 28-29 April 2005.
- Dwiyanto, Agus. 2005. Transparansi Pelayanan Publik. Dalam Agus Dwiyanto (editor). 2005. *Mewujudkan Good Governance dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Eden, Sally. 1996. *Public participation in environmental policy: considering scientific, counter-scientific and non-scientific contributions*. IOP Publishing Ltd and The Science Museum. Public Understand. Sci. 5 (1996) 183-204. Printed in the UK.
- Eko, Sutoro. 2005. Membuat Desentralisasi dan Demokrasi Lokal Bekerja. Dalam Gunawan Jamil, Sutoro Eko Yunanto, Anton Birowo, Bambang Prwanto. 2005. *Desentralisasi, Globalisasi dan Demokrasi Lokal*. Jakarta: LP3ES.
- Etzioni-Halevy, Eva. 1985. *Bureaucracy and Democracy*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Fesler, James W and Donald F. Kettl. 1996. *The Politics of the Administrative Process*. Second Edition. Chatham, New Jersey: Chatham House Publishers, Inc.
- Folz, David H. 1996. *Survey Research for Public Administration*. California: SAGE Publications.
- Frederickson, H. George. 1997. *The Spirit of Public Administration*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Gawthrop, Louis C. 1998. *Public Service and Democracy: Ethical Imperatives for the 21<sup>st</sup> Century*. New York: Chatham House Publishers of Seven Bridges Press, LLC.
- Gay, L.R. and P.L. Diehl. 1992. *Research Methods for Business and Management*. New York: MacMillan Publishing Company.



- Gay, Paul Du (ed). 2005. *The Values of Bureaucracy*. New York: Oxford University Press
- Good, Gormley Jr, William T and Steven J. Balla. 2004. *Bureaucracy and Democracy: Accountability and Performance*. Washington, D.C: CQ Press.
- Gray, Joseph E and Linda W. Chapin. 1998. Targeted Community Initiative "Putting Citizens First". Dalam Cheryl Simrell King and Camilla Stivers ed. 1998. *Government is Us: Public Administration in an Anti-Government Era*. Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Hadenius, Axel. 2003. *Decentralisation and Democratic Governance: Experience from India, Bolivia and South Africa*. Stockholm: Elanders Gotab.
- Jenkins, Kate and Edward Elgar. 2008. *Politicians and Public Services Implementing Change in a Clash of Cultures*. Edward Elgar Publishing Limited Glensanda House Montpellier Parade Cheltenham.
- Harmon, Michael M. and Richard T. Mayer. 1986. *Organization Theory For Public Administration*. Boston: Little, Brown and Company.
- Hart, David K, "Theories of Government Related to Decentralization and Citizen Participation". Dalam Rosenbloom, David H., Deborah D. Goldman and Patricia W. Ingraham, editors. 1994. *Contemporary Public Administration*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Hayes, Bob E. 1998. *Measuring Customer Satisfaction: Survey Design, Use and Statistical Analysis Methods*. Winsconsin: America Society for Quality.
- Hirschman, Alberto. 1970. *Exit, Voice, and Loyalty: Respons to Decline in Firms, Organizations, and States*. Cambridge: Harvard University Press.
- Howlett, Michael and M. Ramesh. 1995. *Studying Public Policy: Policy Cycles and Policy Subsystem*. Toronto: Oxford University Press.
- Huntington, Samuel P. 2001. *Gelombang Demokratisasi Ketiga*. Diterjemahkan oleh Asril Marojahan, Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- \_\_\_\_\_, "Culture and Democracy". Dalam Lawrence E. Harrison and Samuel P. Huntington ed. 2000. *Culture Matters: How Values Shape Human Progress*. New York: Basic Books.
- Ipsos MORI. 2010. What do people want, need and expect from public services?. Published by the 2020 Public Services Trust in partnership with RSA Projects, March 2010. 2020 Public Services Trust at the RSA: London. Diakses 22-02-07 dari <http://www.yorku.ca/igreene/phidd.htm>.
- Ipsos IMORI, 2010. Understanding the Drivers of Satisfaction and Trust in Public Services - a qualitative study (full report). Diakses dari <http://www.ssc.govt.nz/understanding-drivers-report-umr>
- Iskandar. 2006. *Birokrasi Indonesia Kontemporer*, Jatinangor Bandung: Alqaprint Jatinangor.

- Saidel, Judith R and Karyn Loscocco. 2005. *Agency Leaders, Gendered Institutions, and Representative Bureaucracy*. Public Administration Review. Washington: Mar/Apr 2005. Vol. 65, Iss. 2; pg. 158, 13 pgs
- Saraswati, Dhanie. 2007. Good Governance: Memahami Konsep Akuntabilitas". Dalam *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*. Vol. VIII No. 2 Maret – Agustus 2007: 574-589.
- Silalahi, Ulbert, "Hubungan Birokrasi dan Masyarakat". *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Potensia*, Fisip Unpar, Tahun VIII Nomor 17, Juni 1996.
- \_\_\_\_\_, "Demokratisasi Administrasi untuk Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Organisasi". *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Potensia*. Fisip Unpar, Tahun VII Nomor 18, Oktober 1996.
- Smolla, Rodney A. 2003. "Hak masyarakat untuk tahu: Transparansi di dalam Lembaga-Lembaga Pemerintahan". *Majalah Demokrasi*. 2003.
- Stewardt, John and Kieron Walsh, "Change in The Management of Public Services". Dalam *Jurnal Public Administration* Vol, 70 Winter 1992 (499-518). ISSN 0033-3298.
- Urofsky, Melvin I. 2003. Pendahuluan, Prinsip-prinsip dasar Demokrasi. *Majalah Demokrasi*. Tahun 2003.
- Vanags, Edvins, Ilmars Vanags, Inga Vilka, "The Main Trends and Principles of Public Administration Development throughout the World and in Latvia. Dalam *Viesoji Politika Ir Administravimas*, ISSN 1648-2603, 2006. Nr. 18
- Vigoda-Gadot, Eran. "Are You Being Served? The Responsiveness of Public Administration to Citizens' Demands: An Empirical Examination in Israel". *Jurnal Public Administration* Vol. 78, No. 1, 2000 (165-191).
- Wang, Xiaohu. 2002. Assessing Administrative Accountability: Results From a National Survey. *American Review of Public Administration*. Vol. 32 No. 3, September 2002 350-370.
- Wang, Xiaohu and Montgomery Wan Wart. 2007. When Public Participation in Administration Leads to Trust: An Empirical Assesment of Manager's Perceptions. *Public Administration Review*, Volume 67, Number 2, March/April 2007, pp. 265-278.
- Webler, Thomas dan Seth Tuler. 2000. "Fairness and Competences in Citizen Participation: Theoretical Reflections From a Case Study". *Administration & Society*, Vol. 32 No. 5, November 2000 566-595 © 2000 Sage Publications, Inc.
- Wilkins, John K.. Conceptual and practical considerations in alternative service delivery. Dalam *International Review of Administrative Sciences*, Vol. 69 (2003), 173-189.
- Zarei, Mohammad. H. 2000. Democratic Process and Accountability in Public Administration. *Asian Review of Public Administration*, Vol. XII, No. 2 (July-December 2000) 40-56.

- Frey, Bruno S. 2003. *Direct Democracy for Transition Countries*. Diunduh dari <http://www.iew.unizh.ch/wp/iewwp165.pdf>
- Gibson, Clark C. 2001. *The Politics of Decentralized Environmental Policy: Theoretical Considerations and Preliminary Findings*. Paper prepared for the Open Meeting of the Human Dimensions of Global Environmental Change Research Community, to be held in Rio de Janeiro, October 6-8, 2001.
- Gilens, Martin. 2003. *Public Opinion and Democratic Responsiveness: Who Gets What They Want from Government?*. Diunduh dari [www.princeton.edu/~csdp/events/pdfs/Gilens.pdf](http://www.princeton.edu/~csdp/events/pdfs/Gilens.pdf)
- Global Forum on Reinventing Government. 2007. Building Trust in Government. 7th Global Forum on Reinventing Government, 26-29 June 2007, Vienna, Austria
- Graham, Sir Alistair. 2005. *Getting the Balance Right Implementing Standards of Conduct in Public Life*. Tenth Report of the Committee on Standards in Public Life. Presented to Parliament by the Prime Minister by Command of Her Majesty January 2005. Diunduh dari [http://www.public-standards.gov.uk/Library/OurWork/10thInquiry\\_FullReport.pdf](http://www.public-standards.gov.uk/Library/OurWork/10thInquiry_FullReport.pdf)
- Hobolt, Sara Binzer and Robert Klemmensen, 2004. *Responsive Government? Public Opinion and Policy Preferences in Britain and Denmark*. Dunduh pada 16 Desember 2000 dari [http://www.sam.sdu.dk/politics/nyheder\\_og\\_begivenheder/rkl.htm](http://www.sam.sdu.dk/politics/nyheder_og_begivenheder/rkl.htm).
- Holzer, Marc and Hwang-Sun Kang. Building A Transparent Bureaucracy in the City of Seoul: A Holistic View of Seoul Metropolitan Government. Diunduh dari [http://www.sdi.re.kr/nfile/zcom\\_eng\\_bbs/B\\_ch2.PDF](http://www.sdi.re.kr/nfile/zcom_eng_bbs/B_ch2.PDF)
- Jenei, Gyorgy and John F. Witte. 2000. *The Role of The Bureaucracy in The Transition to Democracy*. Diunduh dari <http://www.lib.bke.hn/gt/2000-4/junei.pdf>.
- Jorgensen, Torben Beck and Barry Bozeman. 2003. *The Public Values Universe: Elements, Structure and Boundaries*. Paper to be presented at the EGOS conference in Copenhagen, July 2003.
- Kahramankaptan, Defne. 2007. *Liberating Strategic Control Through Participation: An Action Research Approach to Strategic Control Systems in a Turkish Automotive Company*. Doctoral thesis Department of Industrial Economics and Technology Management Enterprise Development and Work Organizations Research Program Norwegian University of Science and Technology.
- Kastelein, Johan. 2002. *Transparency and Trust*. European Group of Public Administration. Study group 2: Productivity and Quality in the Public Sector Working theme: Quality, Satisfaction and Trust in Government. Potsdam, Germany, 4-7 September 2002.
- Kim, Byong Seob and Jin Hyung Kim. 2007. *Increasing Trust in Government through more Participatory and Transparent Government*. Diunduh dari <http://www.unpan.org/innovmed/documents/Vienna07/28June07/BSKIM.pdf>.

- Koles, Mike., Dave Thiel., Becky Roberts., and Doug Miskowak. 2004. "Public Participation and Education Plan". Diunduh dari <http://www.wcedc.org/CP/Public%20Participation%20Plan%20-%20Final.pdf>.
- Kulwaum, Gabriel. 1999. *Problems of Devolution of PNG Education*. Diunduh dari <http://www.pngbuai.com/300socialsciences/education/policy/development/kul-devolution>.
- Laderman, Daniel. 2005. *Income, Wealth, and Socialization in Argentina*. Diunduh dari [http://wbln0018.worldbank.org/LAC/LACInfoClient.nsf/..](http://wbln0018.worldbank.org/LAC/LACInfoClient.nsf/)
- Lee, Myungsuk. 2003. *Conceptualizing the New Governance: A New Institution of Social Coordination*. Presented at the International Analysis and Development Mini-Conference, May 3<sup>rd</sup> and 5<sup>th</sup>, 2003, Workshop in Political Theory and Policy Analysis, Indiana University, Bloomington, Indiana, USA.
- Mahoney, Michelle S. and Paul Webley. 2004. *The Impact of Tranparency: A Cross-National Study*. Diunduh dari [http://www.fig.net/news/news\\_2004/mahoney\\_webley.pdf](http://www.fig.net/news/news_2004/mahoney_webley.pdf).
- Morgeson III, Forrest Vern. 2005. *Reconciling Democracy and Bureaucracy: Towards a Deliberative-Democratic Model of Bureaucratic Accountability*. Submitted to the Graduate Faculty of Arts and Sciences in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy. University of Pittsburgh.
- Mayne, John. 1998. *Modernizing Accountability Practices in The Public Sector*. Modified: 2002-07-26. Diunduh dari [http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/account/oagtbs02\\_e.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/account/oagtbs02_e.asp). Diakses Kamis tgl 7-04-2005.
- Morgeson III, Forrest Vern. 2005. *Reconciling Democracy and Bureaucracy: Towards a Deliberative-Democratic Model of Bureaucratic Accountability*. Submitted to the Graduate Faculty of Arts and Sciences in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy. University of Pittsburgh 2005. It was defended on March 28, 2005.
- Mulgan, Richard. 2000. *Accountability: A Concept ...* Diunduh dari [http://www.anu.edu.au/pubpol/Discussion%20Papers/dp\\_72.htm](http://www.anu.edu.au/pubpol/Discussion%20Papers/dp_72.htm)
- Olsen, Johan P. 2003. *Citizens, public administration and the search for theoretical foundations*. Diunduh dari [http://www.arena.uio.no/publications/wp03\\_20\\_ipo.pdf](http://www.arena.uio.no/publications/wp03_20_ipo.pdf).
- Parker, Bob. 2003. *Planning Analysis: The Theory of Citizen Participation*. Diunduh dari [http://darking.uoregon.edu/~rgp/PPPM613/class10\\_theory.htm](http://darking.uoregon.edu/~rgp/PPPM613/class10_theory.htm).
- Parkin, Robert W. 2002. *Report of the Long Beach Ethics*. Diunduh dari <http://www.lbreport.com/reference/ethfin.pdf>.
- Partini dan Bambang Wicaksono. 2004. *Citizens Charter: Terobosan Baru Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia*. Makalah Seminar Bulanan Pusat

- Studi Kependudukan dan Kebijakan [PSKK] UGM pada tanggal 28 Oktober 2004. Diunduh dari [www.cpps.or.id/seminar/S331.pdf](http://www.cpps.or.id/seminar/S331.pdf)
- Phidd, R.W. *Democratic Administration: Public Administration and Democracy*. Diunduh dari <http://www.yorku.ca/igreene/phidd.htm>.
- Plutzer, Michael B. 2003. *The Consequences of State Institutions for Local Policy Responsiveness: Policy Preferences and Spending in American School Districts*. Prepared for presentation at the State Politics and Policy Conference, March 14-15, 2003, Tucson, Arizona.
- Rasjid, Harun Al. 1994. *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Disusun oleh Teguh Kismantoroadji, dkk. Program Studi Ilmu Sosial BKU Sosiologi-Antropologi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung.
- Rasjid, Harun Al. 1992. *Analisis Jalur (Path Analysis)*. Makalah dalam Lokakarya sehari "Analisis jalur sebagai sarana statistik dalam analisis kausal". Laboratorium Penelitian, Pengabdian pada Masyarakat dan Pengkajian Ekonomi (LP3E) Fakultas Ekonomi Universitas Padjadjaran.
- Rasyid, M. Ryaas. 2003. Regional Autonomy and Local Politics in Indonesia. Dalam Aspinal Edward and Greg Fealy (ed). 2003. *Local Power and Politics in Indonesia: Decentralisation and Democratisation*. Singapore: Institute of Southeast Asian Studies: 63-71.
- Reason, P. 1998. Political, Epistemological, Ecological and Spiritual Dimensions of Participation. *Studies in Cultures, Organizations and Societies*, 4, 147-167. Diunduh dari <http://www.bath.ac.uk/~mnspwr/Papers/dimensionsofparticipation.htm>.
- Reichard, Christoph. 1997. *The Impact of Performance Management on Transparency and Accountability in the Public Sector*. Paper for Working Group 2 "Transparency, Openness, Service to the Public" at the EGPA Conference 1997 (Leuven, 10-13 September 1997). Diunduh dari [http://www.unipotsdam.de/u/ls\\_puma/!PUBLIKATIONEN/download/trans.pdf](http://www.unipotsdam.de/u/ls_puma/!PUBLIKATIONEN/download/trans.pdf).
- Robinson, Marc. 2002. *Performance Accountability in the Public Sector*. Diunduh dari <http://articles.ibonweb.com/magarticle.asp?num=1114>.
- Roef, Marlene and Ian Liebenberg. *Public Participation in South Africa as we Enter the 21<sup>st</sup> Century*. Dalam Yvonne G. Muthien, Meshack M. Khosa, Bernard M. Magubane (eds). 2000. *Democracy and Governance Review: Mandela's legacy 1994-1999*. Diunduh dari [http://www.hsrepublishers.co.za/download.asp?filename=1947\\_11\\_Democracy\\_and\\_Governance\\_Review.pdf](http://www.hsrepublishers.co.za/download.asp?filename=1947_11_Democracy_and_Governance_Review.pdf).
- Roy, Jaytilak Guha. *Right to Information: A Key to Accountable and Transparent Administration*. Diunduh dari <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/eropa/unpan014329.pdf>
- Rowe, Mike. "Joined Up Accountability: Bringing the Citizen Back In". Diunduh dari <http://www.york.ac.uk/depts/poli/pac/papers/rowe.htm>.

- Russell-Einhorn, Malcolm L. *Strengthening Access to Information and Public Participation in Government Decisionmaking in Transition Countries: Procedural Underpinnings of Enhanced Regulatory Reform and Administrative Accountability*. Diunduh dari [www1.orlbank.org/publicsector/legal/Controladministration.doc](http://www1.orlbank.org/publicsector/legal/Controladministration.doc).
- Shanks, Tom. 2004. *Accountability and the Code of Ethics and Values*. Diunduh dari [http://www.cacities.org/resource\\_files/23456.Shankswitepaper.pdf](http://www.cacities.org/resource_files/23456.Shankswitepaper.pdf)
- Silalahi, Ulber, "Administrasi Publik dalam Perspektif Desentralisasi dan Otonomi daerah". Makalah dalam Seminar Administrasi Publik Indonesia: Masa Lampau, Masa Kini, dan Masa yang Akan Datang. Diselenggarakan oleh Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisip Unpar Bandung bekerjasama dengan Lund University Swedia pada hari Rabu, 17 Mei 2000 di Hotel Bale Pakuan Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2010, Kepercayaan sebagai Modal Sosial Berorganisasi: Meningkatkan Kinerja Organisasi dan Kepuasan Kerja Pegawai melalui Perilaku Saling Percaya. Orasi Ilmiah disampaikan dalam Dies Natalis Unpar ke 55 di Bandung pada Hari Senin 18 Januari 2010.
- Skweyiya, ZST. 1997. *The Role of the Government in the Promotion of Productivity and Quality Improvement in the Public Sector in South Africa*, 13 March 1997. Diunduh dari <http://www.info.gov.za/speeches/1997/060311497.htm>
- Smoke, Paul. 2001. *Overview of Decentralization and Workshop Theme Linkages*. Diunduh dari [http://www.uncdf.org/english/local\\_development/documents\\_and\\_reports/thematic\\_papers/capetown/DLGA\\_sec2.php](http://www.uncdf.org/english/local_development/documents_and_reports/thematic_papers/capetown/DLGA_sec2.php)
- Sossin, Lorne. 2000. *Human Development, Law and Democratic Administration*. Diunduh dari <http://www.yourku.ca/hddg/main%20site20files/URBAN%20POVERTY/SossinUNOPS.pdf>.
- Taylor, Eric and Jonathan Anderson. 2000. *A Case Study in Public Administration*. Diunduh dari [http://www.jun.alaska.edu/uas/pa/cap\\_paper\\_taylor.html](http://www.jun.alaska.edu/uas/pa/cap_paper_taylor.html)
- The Asian Foundation. 2001. *Indonesia Rapid Decentralization Appraisal (IRDA)*. Laporan Pertama, April, 2002.
- \_\_\_\_\_, 2002. *Indonesia Rapid Decentralization Appraisal (IRDA)*. Laporan Kedua, Juni - November, 2002.
- \_\_\_\_\_, 2003. *Indonesia Rapid Decentralization Appraisal (IRDA)*. Laporan Ketiga, Juli, 2003.
- The Freedom Forum. 2001. *Blueprint for Transparency*. Diunduh dari <http://www.freedomforum.org/packages/first/foi/blueprint.htm>
- \_\_\_\_\_. 2001. *First Amendment Ombudsman*. Diunduh dari <http://www.freedomforum.org/packages/first/foi/blueprint.htm>.
- The World Bank Group. 2001. *Administrative Decentralization*. Diunduh dari <http://www1.worldbank.org/publicsector/decentralization/admin.htm>

- Thoha, Miftah. 2011. Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Kencana Prenada Media Group: Jakarta, h.35-36.
- Tikare, S., D. Youssef., P. Donnelly-Roark and P. Shah. 2001. *Organizing Participatory Process in PRSP*. Diunduh dari <http://www.worldbank.org/participation/PRSP/what.htm>
- Ton, Bruce and Carl Pebrich. 1997. *Environmental Citizenship: Problems and Prospects*. Prepared by National Center for Environmental Decision Making Research. Technical Report NCED/97-16. Oak Ridge National Laboratory Tennessee Valley Authority. University of Tennessee.
- Turello, Dan, ed. 1998. *Democracy and Governance: A Conceptual Framework*. Technical Publications Series. Center for Democracy and Governance. Bureau for Global Programs, Field Support, and Research U.S. Agency for International Development, Washington, DC 20523-3100.
- Uhr, John. 2001. *Accountability, Scrutiny and Oversight*. Diunduh dari [http://www.cdi.ame.edu.au/research\\_publications/research\\_downloads/JohnUhr.Pdf](http://www.cdi.ame.edu.au/research_publications/research_downloads/JohnUhr.Pdf).
- UNDP. 1999. *Decentralization: A Sampling of Definitions*. Working paper prepared in connection with the Joint UNDP-Government of Germany evaluation of the UNDP role in decentralization and local governance), October 1999.
- United Nations Development Programme (UNDP). *Accountability and Transparency in Africa*. Second Africa Governance Forum (AGF II). Diunduh dari <http://www.uneca.org/unsia/luster/govern/forum2.htm>.
- United Nations Economic and Social Council. 2005. Revitalizing public administration: strategic directions for the future. Report of the Secretary-General. Committee of Experts on Public Administration. New York, 4-8 April 2005. 8-9.
- \_\_\_\_\_. 2001. *Collaborative Public Administration: Some lessons from the Israeli experience*. Diunduh dari <http://www.uwe.ac.uk/bbs/trx/sowe5/ls5-15.pdf>
- Villiers, Susan de. 2001. *A Review of Public Participation in the Law and Policy-Making Process in South Africa*. European Union Parliamentary Support Programme. Diunduh dari <http://www.parliament.gov.za/eupsp/newsletters/participation/chap12.html>.
- Virtanen, Turo. 1997. *Financial Autonomy and Accountability of Public Managers*. European Group of Public Administration Leuven, Belgium, 10-13 September 1997. Permanent Study Group 4: Quality and Productivity in the Public Sector.
- Walle, Steven Van de and Geert Bouckaert. 2003. *Public service performance and trust in government: the Problem of Causality*.
- Wang, Bing and Yuanfei Gu. 2002. *Three Paradigms of Public Administration: An Analysis of the Current Status of Public Administration in China*. Diunduh dari <http://www.cpar.net/cpar%20vol1.no3/wang.pdf>.



- Watt, Peter; Sue Richards and Chris Skelcher. 2002. Accountability. Briefing paper. Diunduh dari <http://www.rpani.gov.uk/account.pdf>
- Webley, Paul and Stephen Lea: *Topic 3: Path analysis*. Diunduh dari <http://www.exeter.ac.uk/~SEGL Lea/multvar2/pathanal.html>
- Welch, Eric W and Charles C. Hinnant. 2003. *Internet Use, Transparency, and Interactivity Effects on Trust in Government*. Diunduh dari <http://www.hicss.Hawaii.edu/HICS36/HICSPapers/ETEDE05.pdf>
- Wojcicki, Ed. 2001. *A Nation of Civic Freelancers: The Uneven Scholarship of Civic Engagement*. A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements of a master's degree Master of Arts in Political Studies. University of Illinois at Springfield. November 20, 2001. Diunduh dari <http://people.uis.edu/ewojc1/Published%20articles/wojcicki-thesisDec 2001.doc>.
- Zemyatina M.F and Beskrovnaya B.A. "Assessment of Transparency in the Budget Process in the Participating Regions of the Project: Experience and Problems". Diunduh dari <http://www.internationalbudget.org/themes/BudTrans/Russia.pdf>.

## Elektronik Anonim

- <http://www.answers.com/topic/accountability?cat=biz-fin>
- <http://www.apsanet.or/PS/dec98/gawthrop.cfm>
- [http://www.asiafoundation.org/pdf/Indo\\_streambiz\\_ind.pdf](http://www.asiafoundation.org/pdf/Indo_streambiz_ind.pdf)
- <http://www.bbc.co.uk/radio4/reith2002/lecture1.shtml>
- <http://www.bu.edu/polisci/JGERRING/corruptinstits.pdf>
- [http://www.csubak.edu/~rdaniels/INST\\_275\\_Lecture18.ppt](http://www.csubak.edu/~rdaniels/INST_275_Lecture18.ppt)
- [http://www.goodgovernance.or.id/beritaview.asp?berita\\_id=237](http://www.goodgovernance.or.id/beritaview.asp?berita_id=237)
- <http://www.goodgovernance.or.id/Download.asp?file=A07-partisipasi-perenc-tahunan.pdf>
- <http://www.jamesmccroskey.com/publications/165.pdf>
- <http://www.kompas.com/metro/news/0403/10/123144.htm>
- <http://www.lomboktimur.go.id/mod.php?mod=publisherandop = viewarticleandartid =17. Jumat, 24-Februari-2006>
- <http://www.parliament.gov.za/eupsp/newsletters/participation/chap03.html>
- <http://www.parliament.gov.za/eupsp/newsletters/participation/chap05.html>
- <http://www.pu.go.id/itjen/buletin/3031otoda.htm>
- <http://siteresources.Worldbank.org/INTINDONESIA/.../civilservice.pdf>
- <http://www.stlucia.gov.lc/agencies/Public%20Sector%20Reform/green.htm>
- <http://www.theindonesianinstitute.org/pers021005.htm>

[http://www.um.dk/Publikationer/Danida/English/DanishDevelopmentCooperation/DenmarksDevelopmentPolicyAnalysis/06\\_5.as](http://www.um.dk/Publikationer/Danida/English/DanishDevelopmentCooperation/DenmarksDevelopmentPolicyAnalysis/06_5.as))

<http://www.unpan1.un.org/intradoc/group/public/document/EROPA/UNPAN002697.pdf>.

<http://www.voice-of-the-people.net>

<http://www.worldbank.org/wdr/2000/q-a.html>

<http://www.worldvaluessurvey.org/Upload/DaltonTables.doc>

[http://en.wikipedia.org/wiki/Organization-Public\\_Relationships](http://en.wikipedia.org/wiki/Organization-Public_Relationships).

<http://www.worldbank.org/wdr/2000/q-a.html>

[http://www.csub.edu/~rdaniels/INST\\_275\\_Lecture18.ppt](http://www.csub.edu/~rdaniels/INST_275_Lecture18.ppt))

## **Perundang-undangan**

UU No. 28/1999 tentang Komisi Pemeriksaan Kekayaan Penyelenggara Negara.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2000 Tentang Penyelenggaraan Pemerintah yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik  
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/2004 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 119/2004 tentang Pemberian Tanda Penghargaan "Citra Pelayanan Prima".

**Lainnya**

Nota Dinas Unit Pelayanan Satu Atap Pemerintah Kota Bandung, tanggal 28 Pebruari 2005.

Nota Dinas Unit Pelayanan Satu Atap Pemerintah Kota Bandung, tanggal 28 Pebruari 2006.

## INDEKS

### A

*Access*, 36, 43, 164, 166  
*Accessibility*, 38, 178  
*accountable*, 5, 87, 98, 99, 110, 117, 123,  
157, 159, 161, 167, 168, 170, 266, 287,  
288, 295  
*Accuracy*, 38, 150, 151, 178  
ADB, 75, 76  
administrasi publik, v, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 14,  
23, 24, 31, 32, 33, 47, 49, 56, 58, 68, 69,  
71, 72, 75, 77, 82, 87, 83, 87, 107, 108,  
111, 113, 114, 115, 116, 117, 119, 120,  
121, 122, 124, 129, 130, 132, 133, 135,  
136, 137, 139, 142, 148, 153, 154, 156,  
157, 158, 159, 160, 163, 169, 173, 174,  
180, 200, 208, 209, 210, 211, 218, 224,  
228, 229, 230, 235, 236, 237, 238, 239,  
246, 247, 255, 258, 260, 263, 270, 277,  
281, 282, 283, 286, 288, 292, 294  
Administrasi Publik Lama, 32  
Administrasi Publik Tradisional, 32  
*administrative power*, 57, 84, 85  
agama, 40  
*agent*, 48, 160, 161, 210, 291  
akuntabilitas, v, 6, 9, 11, 40, 49, 58, 66, 75,  
77, 78, 86, 103, 113, 116, 117, 119, 120,  
122, 131, 157, 158, 159, 160, 161, 162,  
163, 164, 165, 166, 167, 168, 171, 183,  
192, 195, 207, 216, 224, 250, 281, 282,  
283, 284, 285, 286, 287, 288, 289, 290,  
291, 292, 293, 294, 295, 298, 299  
Amerika, 46, 47, 62, 63, 84  
*answerability*, 157, 158, 163, 289  
*Anticipatory*, 45  
*Approach*, 34, 48, 56  
ASN, 13  
*Assurance*, 37  
Australia, 44, 46, 48, 50

### B

*backstage*, 16  
birokrasi, 2, 3, 7, 8, 9, 10, 12, 23, 24, 30,  
49, 53, 56, 58, 61, 62, 63, 65, 66, 67, 69,  
70, 72, 76, 81, 94, 95, 102, 104, 106,  
107, 114, 117, 120, 122, 123, 124, 126,  
128, 129, 133, 135, 140, 143, 148, 152,  
153, 154, 155, 156, 158, 159, 161, 162,

165, 166, 167, 170, 171, 172, 173, 176,  
180, 185, 188, 191, 194, 204, 205, 210,  
211, 214, 215, 218, 219, 222, 224, 225,  
229, 230, 231, 232, 234, 235, 236, 237,  
238, 239, 241, 242, 243, 246, 247, 248,  
249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256,  
257, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264,  
265, 266, 267, 268, 269, 270, 271, 272,  
273, 274, 276, 277, 278, 283, 285, 286,  
290, 291, 292, 293, 295  
bisnis, 15, 26, 30, 44, 64, 169, 191, 208,  
210, 244  
BPKB, 21  
Britania Raya, 47  
budaya, 15, 84, 86, 202, 275, 295  
Bush, 63

### C

*Catalytic – governments*, 45  
*citizen participation*, 98, 130, 134, 166,  
167, 230, 231, 236, 242, 263  
*Citizen's Charter*, 296  
*citizen's value*, 34  
*citizens*, 2, 6, 34, 45, 56, 59, 69, 72, 73, 83,  
87, 88, 84, 86, 100, 101, 113, 114, 115,  
122, 125, 130, 132, 134, 136, 137, 141,  
142, 144, 145, 146, 147, 150, 151, 156,  
160, 162, 166, 171, 172, 196, 197, 200,  
204, 209, 211, 212, 231, 232, 233, 235,  
236, 239, 251, 253, 264, 265, 266, 270,  
289, 291  
*Citizenship*, 70  
citra, 1, 14, 102, 185, 188, 223, 253, 262  
*civil society*, 76, 93, 171, 197, 256  
*clean and good governance*, 1  
Clients, ii, 83  
Clinton-Gore, 63  
*closer to people*, 265  
*Coherence*, 194  
*Communication*, 36  
*community*, 5, 73, 109, 110, 117, 132, 137,  
144, 167, 168, 169, 196, 233  
*Community-empowering*, 45  
*Competence*, 36  
*Competitive rather than monopolistic*, 45  
*Completeness*, 38, 178  
*compliance mechanisms*, 44  
*Consistency*, 38, 178  
*consumption*, 17  
*contracting*, 44, 63, 78

*convenience*, 38, 178  
*correspondingly*, 33  
*Courtesy*, 36, 38, 178  
*Customer-driven*, 45, 69  
*customers*, 2, 34, 69, 73, 114, 129, 137,  
150, 168, 208, 232, 233, 234, 287, 288

## D

daya saing, 1, 189  
*Decentralized*, 45  
*deconcentration*, 90, 94  
*delegasi*, 7, 92, 94, 160  
*delegation*, 90, 94, 135, 160  
**Delivery**, iv, 42, 190, 196  
*democratizing*, 5, 117  
*democratizing*, 5, 100, 110, 117  
*demokrasi*, v, 2, 4, 68, 71, 82, 83, 85, 107,  
108, 110, 111, 112, 114, 116, 118, 120,  
123, 124, 127, 128, 130, 132, 134, 136,  
139, 140, 142, 149, 153, 154, 169, 170,  
203, 204, 205, 207, 211, 226, 227, 228,  
248, 256, 257, 261, 265, 270, 273, 283,  
288, 291, 292  
*demokratisasi*, v, 2, 4, 8, 85, 101, 103, 108,  
109, 110, 111, 112, 117, 119, 149, 153,  
207, 208, 210, 212, 215, 224, 240, 257,  
259, 295  
*desentralisasi*, v, 1, 2, 4, 5, 8, 49, 62, 83, 84,  
85, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96,  
98, 99, 101, 102, 103, 104, 106, 108,  
109, 110, 111, 117, 139, 149, 153, 172,  
180, 193, 208, 212, 215, 257, 259, 261,  
265, 271, 282, 294, 296, 297, 298  
*determinan*, 3, 5, 6, 191  
*developed countries*, 88  
*devolusi*, 3, 49, 90, 94, 104, 193, 296  
*devolution*, 89, 90, 94  
*divestment*, 90, 94

## E

*Economic governance*, 74, 75  
*ekonomi neo-klasik*, 48  
*e-mail*, 30  
*Emphaty*, 37  
*Enterprising*, 45, 69  
*entrepreneurial*, 44, 46, 49, 297  
*Entrepreneurship*, 70  
*equipment*, 42  
*exit*, 22, 26  
*expectation*, 35, 179, 180

## F

*feodalisme*, 82  
*financial*, 84, 85, 90, 105, 109  
*finansial*, 16, 66  
*front-line bureaucrat*, 192

## G

GDS, 219  
*gender*, 40, 67  
*Geografi*, 47  
*global*, 1, 44, 75, 85, 86, 89, 91, 92, 189,  
190, 212, 265  
*globalisasi*, 1, 2, 84, 85, 91  
*golongan*, 39, 40  
*good administration*, 153  
*governance*, vi, 5, 11, 13, 31, 44, 65, 74,  
75, 76, 77, 78, 79, 80, 84, 96, 100, 101,  
104, 107, 109, 110, 117, 123, 157, 170,  
172, 196, 197, 200, 211, 212, 228, 237,  
281  
*government*, 5, 10, 24, 44, 45, 49, 51, 52,  
55, 57, 59, 65, 67, 69, 72, 73, 78, 83, 87,  
84, 86, 87, 88, 90, 92, 93, 96, 98, 100,  
102, 103, 104, 108, 109, 113, 114, 122,  
123, 124, 125, 127, 130, 132, 137, 141,  
142, 146, 147, 148, 149, 150, 154, 159,  
160, 164, 166, 167, 169, 172, 169, 190,  
192, 196, 203, 209, 211, 215, 233, 235,  
236, 251, 259, 263, 265, 272, 289, 290  
*grants*, 90, 96  
*grassroots*, 108, 257

## H

*hierarchical*, 10, 89, 114, 158, 262, 265  
*HIV/AIDS*, 75  
*humanistic approach*, 134

## I

IMB, v, 21, 201, 285  
*Improved Efficiency*, 96  
*Improved Equity*, 97  
*Improved Governance*, 97  
*independen*, 28, 48, 163  
**Information**, 42, 123, 127, 141, 146, 147,  
164, 224, 229  
*information asymmetry*, 129  
*intangible*, 16, 17, 239  
*intensif*, 2, 286  
*intervensi*, 3

## K

Kabupaten, 8, 9, 10, 181, 182, 183, 184,  
201, 214, 221, 222, 223, 231, 241, 246,  
250, 252, 253, 254, 261, 269, 274, 284,  
286, 287, 290  
Kantor Pos, 20  
kinerja, 3, 4, 7, 16, 35, 39, 44, 46, 48, 66,  
67, 101, 102, 105, 163, 166, 169, 179,  
198, 202, 221, 271, 283, 287, 292, 297,  
298, 299  
koheren, 47  
komando, 83  
kompetisi, 1, 46, 48, 91, 92, 189, 190, 294  
Kota, 8, 9, 10, 171, 182, 183, 184, 187,  
188, 201, 211, 212, 214, 218, 221, 222,  
223, 229, 231, 232, 241, 246, 249, 250,  
252, 253, 254, 258, 261, 269, 274, 276,  
280, 281, 284, 286, 287, 290  
KTP, v, 21, 202, 219

## L

literatur, 11, 16, 17, 31, 77, 78, 112, 116,  
124, 149, 152, 153, 158, 169, 291  
LSM, 22, 23, 26, 52, 181, 201

## M

*Management Board*, 55  
Manajemen Publik, i, 32, 33, 43  
market, 33, 45, 63, 78, 87, 94, 152, 209  
*Market-oriented*, 45  
*meaningful*, 132, 133, 243  
Measuring, 36  
Millennium Development Goals, 74  
*Mission-driven*, 45

## N

*negative image*, 246  
*negative public feelings*, 14  
*negative public image*, 14, 169  
*network*, 63, 66, 70, 79  
*networking*, 63  
New Public Administration, i, ii, 32, 33, 55,  
59  
*New Public Governance*, ii, 73  
New Public Management, i, 2, 32, 44, 48,  
77, 86, 208, 233  
New Zealand, 44, 46, 48, 50  
NGO, 22, 23, 95  
NHS, 55  
NPA, 32, 59

NPG, 31, 32, 81, 83  
NPM, 2, 31, 32, 33, 44, 46, 47, 48, 49, 50,  
53, 69, 70, 78, 80, 81, 83, 86

## O

*officeholder*, 279  
*office-seeker*, 279  
*Old Public Administration*, i, 32, 33, 55, 86  
*Online Public Services*, 50  
OPA, 32, 55, 68, 69, 70, 86  
*opportunities*, 15, 122, 151  
orde baru, 3, 6, 104, 169, 172, 179, 180,  
185, 208, 237, 242, 249, 254, 261, 270,  
273, 282, 284, 287, 288, 289, 290, 298  
otonomi daerah, 3, 4, 6, 7, 93, 94, 101, 102,  
103, 105, 106, 172, 170, 179, 180, 182,  
185, 198, 208, 211, 212, 220, 237, 238,  
239, 259, 261, 265, 282, 284, 287, 289,  
292, 298  
otoritas, 4, 7, 24, 26, 34, 54, 66, 75, 83, 86,  
87, 88, 89, 92, 93, 94, 95, 106, 113, 160,  
163, 173, 174, 185, 208, 211, 223, 242,  
247, 250, 253, 259, 262, 272, 286, 293,  
294  
*outcomes*, 34, 45, 98, 154  
*Outsourcing*, 50

## P

parameter, 10  
parastatal, 93  
*participatory*, 5, 110, 117, 130, 230  
*Partnership*, 50, 146  
paspor, 27  
pemerintah daerah, v, 1, 3, 4, 7, 10, 11, 14,  
24, 50, 52, 54, 57, 83, 87, 90, 92, 94, 98,  
101, 102, 104, 105, 106, 110, 162, 170,  
171, 172, 173, 174, 180, 188, 189, 190,  
194, 200, 208, 212, 215, 220, 224, 225,  
259, 263, 265, 288, 290, 291, 298  
pemerintah pusat, 3, 54, 57, 83, 86, 87, 92,  
106, 170, 185  
PERC, 264  
Perceptions, 36  
*performance*, 35  
Physical environment, 43  
*Policy Board*, 55  
*Political governance*, 11, 74, 170  
*political power*, 57, 84, 85, 93, 141  
*politicians*, 2, 87, 88, 142, 236, 240, 251,  
266  
*power people*, 163  
*power-sharing approach*, 134

*Principal*, 160, 210  
privat, v, 25, 26, 33, 48, 50, 83, 86, 87, 91,  
92, 93, 176, 226, 256, 257  
*private sphere*, 257  
*Privatization*, 50, 94  
*production*, 17, 78  
profesional, 2, 27, 35, 44, 47, 59, 70, 71,  
102, 111, 163, 188, 192, 195, 198, 202,  
204  
**Professionalism**, 43  
*professionals*, 2  
*prosperity*, 15  
*provider*, 17, 87, 100, 127, 150, 151, 269,  
284  
Public Administrasion, 32  
*public administration*, 5, 10, 31, 44, 49, 55,  
59, 67, 71, 87, 84, 86, 109, 112, 113,  
114, 115, 117, 123, 124, 139, 148, 150,  
158, 165, 170, 172, 203, 204, 251, 262,  
270, 289, 291, 295  
*public agencies*, 2, 45, 190  
*public bureaucrat*, 2, 190  
*Public Governance*, ii, 32, 33, 73, 74, 80,  
87  
Public Management, i, 32, 33, 34, 44, 49,  
86, 233  
*public managers*, 2, 87, 115, 190  
*public servants*, 2, 232, 289  
Public Service, ii, 32, 33, 60, 65, 67, 69, 86,  
88, 169, 190, 203, 208, 233, 288  
*public service delivery*, v, 6, 9, 13, 99, 117,  
120  
publik, v, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13,  
14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26,  
27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 37, 38, 39,  
42, 43, 44, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53,  
54, 55, 56, 57, 58, 61, 62, 63, 64, 65, 66,  
67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 75, 76, 77, 78,  
79, 80, 81, 82, 83, 84, 86, 83, 84, 87, 88,  
89, 90, 91, 92, 93, 94, 96, 97, 98, 99,  
101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108,  
111, 112, 113, 114, 116, 117, 118, 119,  
120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127,  
128, 129, 130, 131, 132, 133, 135, 136,  
137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144,  
145, 146, 147, 148, 149, 152, 153, 154,  
155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162,  
163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170,  
171, 172, 169, 170, 171, 172, 173, 176,  
177, 178, 180, 181, 183, 185, 187, 188,  
189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196,  
197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204,  
205, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213,  
214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221,  
222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229,

230, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237,  
238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 246,  
247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254,  
255, 256, 257, 258, 259, 260, 261, 262,  
263, 264, 265, 266, 267, 268, 270, 271,  
272, 273, 274, 275, 276, 277, 278, 279,  
280, 281, 282, 283, 284, 285, 286, 288,  
289, 290, 291, 292, 293, 294, 297, 298,  
299

Puskesmas, 20, 241

## Q

*quality*, 5, 6, 9, 15, 35, 42, 48, 87, 99, 104,  
127, 149, 150, 177, 179, 180, 190, 191,  
209, 211, 233, 260

## R

*Recognize*, 70  
REDI, 219  
*Reinventing Government*, 50  
*Reinventing Government*, 44, 49, 211  
*reinvention*, 45, 50, 63  
*reliability*, 11, 37, 42, 211  
*Reliability*, 35, 37  
Republik, 1, 4, 7, 17, 19, 181, 186, 199,  
216, 282  
*residents*, 5, 110, 117  
*responsible*, 9, 10, 57, 131, 142, 267, 286  
**responsive**, 5, 15, 48, 110, 114, 117, 122,  
150, 154, 168, 203, 242, 262, 263, 265,  
271  
*Responsiveness*, 36, 37, 38, 150, 152, 156,  
178, 260  
*Results-oriented*, 45  
*revitalizing*, 225  
ritel, 16  
*rowing*, 58, 69  
RSU, 20

## S

*satisfaction*, 9, 35, 42, 135, 169, 177, 191,  
239  
*Security*, 36  
sektor privat, 3, 13, 24, 26, 33, 44, 49, 51,  
93, 95, 104, 169, 293  
sentralisasi, 56, 83, 87, 88, 89, 94, 110,  
169, 272, 294  
Sentralisme, 3  
*service*, v, 5, 6, 9, 10, 13, 15, 16, 17, 18, 29,  
35, 38, 42, 44, 51, 56, 67, 68, 71, 80, 87,  
86, 99, 101, 103, 104, 108, 111, 112,



117, 120, 127, 136, 150, 151, 152, 166,  
167, 169, 178, 179, 180, 190, 192, 196,  
198, 200, 203, 204, 209, 210, 225, 233,  
235, 259, 260, 263, 265, 269, 284, 286  
*services*, v, 4, 15, 16, 18, 31, 38, 42, 45, 48,  
54, 55, 64, 71, 72, 78, 87, 84, 86, 90, 91,  
92, 98, 99, 100, 101, 103, 104, 108, 111,  
122, 125, 127, 130, 149, 150, 156, 164,  
167, 191, 192, 196, 209, 224, 233, 235,  
239, 260, 263, 264, 271, 286  
SERVQUAL, 35, 36, 37, 178, 179  
*shareholders*, 9, 55  
SIM, 21, 219, 296  
*simultaneity*, 17  
*single-purpose entities*, 63  
*sinisme*, 14, 255  
*sms*, 29  
*Social governance*, 74  
*stabilitas*, 1, 98, 190, 256  
Staff attitude, 43  
stakeholder, 1, 2, 30, 65, 72, 79, 95, 121,  
177, 200, 234, 240, 244, 255  
*stakeholders*, 9, 72, 99, 125, 126, 162, 208,  
226, 240, 259, 289  
status ekonomi, 40  
STNK, 21  
suku, 40  
swasta, 13, 18, 22, 23, 26, 30, 43, 46, 48,  
49, 50, 52, 54, 64, 65, 66, 73, 76, 77  
*system*, vi, 5, 10, 13, 56, 87, 109, 117, 125,  
171, 204, 259

## T

*Tangibles*, 35, 36

*tendensi*, 3, 89, 212, 222, 261, 290  
*thickening*, 63  
*Time*, 38, 178  
*Timeliness*, 38, 42, 178  
*transparent*, 5, 110, 117, 164, 170, 224  
transportasi, 16, 20, 27, 30  
TraPaRA, 207

## U

*unaccountable*, 8  
*under developing countries*, 88  
*Understanding the Customer*, 36  
UNDP, 75, 76, 94, 100, 118, 124, 170, 212,  
281  
United Kingdom, 44, 46, 48  
United States, 44, 46, 48, 50, 90, 170, 211  
*unparticipatory*, 8  
*untransparent*, 8  
UU No 25 Tahun 2009, 20, 21, 29, 30, 38,  
39

## V

*voice*, 22, 26, 103, 134, 135, 140, 167, 235,  
251, 269  
Volunteers, ii, 83

## W

website, 30, 218, 221  
*willingness*, 131, 132, 133, 209, 271

## TENTANG PENULIS



Dr. Ulber Silalahi Drs; MA adalah dosen tetap (dosen PNS) Program Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Katolik Parahyangan Bandung, lahir di Pematang Siantar Sumatera Utara tahun 1957. Memperoleh gelar Sarjana atau S1 (Drs) bidang Administrasi Negara dari Jurusan Administrasi Negara FISIP Universitas Parahyangan Bandung tahun 1980, S2 (MA) bidang Administrasi Negara dari Universitas Indonesia (1998), dan S3 (Dr) Ilmu Sosial Bidang Kajian Utama Administrasi Publik dari Universitas Padjadjaran Bandung (2006). Ia adalah Lektor Kepala Administrasi Publik (dalam bidang organisasi dan manajemen publik) di Prodi Administrasi Publik FISIP UNPAR di mana ia menjadi dosen tetap. Ia juga menjadi pengajar Program Pascasarjana di beberapa Perguruan Tinggi. Buku yang sudah ditulis adalah Studi tentang Ilmu Administrasi (1989), Asas-asas Manajemen (2011), Metode Penelitian Sosial (2009; edisi revisi 2015), Pemerintahan dan Birokrasi dalam Masyarakat Tradisional (2014).



Prof. Dr. H. Wirman Syafri Sailiwa, M.Si terlahir dengan nama Wirman Syafri dari marga Sailiwa adalah Guru Besar Administrasi Negara (Golongan IV/e) lahir sebagai putra keenam dari pasangan Moh. Syarif Akmal (alm) dan Hj. Roa'ni binti Haji Siradj (alm) di Kotaraja Sebarus Liwa Lampung Barat 22 Juni 1958. Menempuh pendidikan Sekolah Dasar Negeri I Liwa, Sekolah Dasar Negeri Lungsir

Tanjungkarang dan Sekolah Dasar Negeri Skala Brak Kotabumi. Tamat Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri Liwa tahun 1973 dan lulus SMA Muhammadiyah II Yogyakarta tahun 1977. Memperoleh gelar Sarjana (S1) dari FISIPOL Jurusan Administrasi Negara Universitas Sebelas Maret (UNS) Solo (1983), Strata 2 (S2) Program Studi Ilmu Sosial Bidang Kajian Utama Ilmu Administrasi Universitas Padjadjaran Bandung (1996) dan Strata 3 (S3) Bidang Ilmu Sosial Universitas Padjadjaran Bandung (2007).

Karier PNS dimulai sebagai Karyawan Kantor Pembangunan Desa (Bangdes) Kabupaten Musi Banyuasin 1985, Kasi Penataan dan Pembinaan Bantuan Desa pada Dit. Bangdes Provinsi Sumatera Selatan (1998-1999), Kepala Bidang Pelatihan pada STPDN (2000-2001), Pembantu Ketua Bidang Akademik STPDN (2002-2003), Direktur Lembaga Pengkajian IPDN (2004-2007), Dekan Fakultas Manajemen Pemerintahan IPDN (2009-2010), Pembantu Rektor Bidang Akademik IPDN (2010-sekarang). Diklat yang pernah diikuti SPAMA di Yogyakarta (1999), SPAMEN (DIKLATPIM Tk. II) di Bandung tahun 2002 dan Kursus Reguler Angkatan XXXVIII LEMHANAS RI tahun 2005. Buku yang telah terbit antara lain : Studi tentang Administrasi Publik (2012); Implementasi Kebijakan Publik dan Etika Profesi Pamong Praja, Alqa Prisma Interdelta (2008, 2010); Prosiding Hubungan Pusat Dengan Daerah Dalam Kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (2003); Strategi Agribisnis Kelautan Perikanan, (2003); Hubungan Kerja Kecamatan dan Desa, (2002); Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam

Organisasi Publik. (2012); Teori Pembangunan (2012). Mengajar Program Pascasarjana pada beberapa perguruan tinggi, dan konsultan pemerintahan daerah seluruh Indonesia. Aktif dalam berbagai kegiatan ilmiah di luar negeri seperti UM (Malaysia), Korea University (Korea Selatan), Delhausie University (Canada), Lund University (Swedia), Copenhagen University (Denmark), Khonkhaen University (Thailand), Utrecht University (Belanda), dan berbagai kunjungan luar negeri seperti Philippines, Republik Rakyat Tiongkok, Singapura, Brunai Darusallam, Perancis, Swiss, Belgia, dan lain-lain.

PERPUSTAKAAN UNPAR



000000143969

ISBN 978-602-70567-6-7



9 786027 058767