

PELAKSANAAN *GOOD GOVERNANCE* DALAM KERJASAMA PADA KOMISI PELAYANAN PUBLIK PROVINSI JAWA TIMUR DI KOTA SURABAYA

Anindyo Hanugrah Octavian

Universitas Hang Tuah

anindyohc@gmail.com

Abstract

The Research aims to understand how have program good governance on cooperation on commission public service the province of east java the cooperation between commission public service east java in the city surabaya by radio, television, legal aid institutions and ngos of the society in creating good governance).The kind of research descriptive, namely is research intended to described and analyze.The locus the study is done in commission public service the province of east java, surabaya.The east ngagel no. 56, surabaya.

The result of this research the implementation of the good governance in cooperation between commission public service by a community complaint post , represented the radio , television , legal aid institutions and ngos in indicators information , data , consultation , negotiation , presenting , reported , and in the aspect of mutually beneficial and develop between the two sides are engaged , are already done enough for kpp in support the kpp so far .This is proven would know the community in the existence of kpp and a community complaint post in helping people who have trouble administration .

But cooperation do kpp and a community complaint post still it has not optimal, this can be seen as follows: (1) dialogue, interactive done kpp with a community complaint post represented the radio and television perceived less than optimal, because hampered by intensity, caused budget problems. (2) compensation, kpp had difficulty budget, which will the budget affect operational activities done by a community complaint post.Compensation to a community complaint post already provided, troubled about abuse authority. (3) efficiency , in budget cuts done kpp to a community complaint post , influence on the the socialization a community complaint post represented the television .This is evidenced in budget cuts which was previously rp .3.000.000 , -- earned the right siar six times live telecast , and when budget cuts to rp .2.000.000 , -just earned the right siar socialization live twice telecast .(4) the effectiveness of , complaints about the problem , is still being felt by less .Because target of kpp in one year the period cooperation with a community complaint post across the province of east java wanted reach of 864 complaints , this troubled about suply given a community complaint post .

Keywords: Good Governance, Cooperation, The Commission Public Service Surabaya City

I. Pendahuluan

Aspek kerjasama dalam *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik) sudah lama menjadi mimpi banyak orang di Indonesia. Apalagi di era demokrasi seperti sekarang. Kendati pemahaman mengenai *good governance* berbeda-beda, sebagian besar memahami bahwa dengan *good governance* dapat meningkatkan kualitas kerjasama pemerintahan yang lebih baik. Banyak di antara mereka setuju mengenai pemahaman tentang prinsip kerjasama dalam *good governance*, dengan adanya prinsip kerjasama dalam *good governance* maka kualitas pelayanan publik semakin baik, tingkat angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintah semakin lebih peduli tentang kepentingan publik yang menjadi kunci utama dalam prinsip *good governance*.

Komisi Pelayanan Publik (KPP) Provinsi Jawa Timur adalah lembaga yang dibentuk pertama kalinya pada tahun 2006. KPP hadir sebagai bentuk implementasi dari Peraturan Daerah (Perda) Jatim No. 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik. Dalam peraturan daerah yang merupakan amanat bagi pelaksanaan pelayanan publik prima di Jawa Timur tersebut, diamanatkan tentang berdirinya KPP selaku lembaga independen yang mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Lembaga ini memiliki fungsi sebagai pengawas eksternal pelayanan publik dengan tugas utama menangani pengaduan masyarakat. Dalam rangka optimalisasi pelaksanaan pelayanan publik KPP menjalin kerjasama dengan berbagai elemen *stakeholders* pelayanan publik. Beberapa diantaranya dari unsur pemerintah, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) atau *Civil Society Organizations* (CSO) yang bergerak dalam pelayanan publik, lembaga profesi dan masyarakat secara langsung.

Saat ini terbentuk 34 Pos Pengaduan masyarakat yang tersebar di 34 kabupaten/kota di Jawa Timur yaitu :

Tabel 1 Pos Pengaduan

No	Kota	Pos Pengaduan
1.	Bangkalan	Radio Amanna FM
2.	Sampang	Radio Salsabillah
3.	Pamekasan	Radio Karimata FM
4.	Sumenep	Radio Nada FM
5.	Sidoarjo	STIH
6.	Lamongan	Radio Prameswara Swara FM
7.	Tuban	Radio Bonang Megah Swara FM
8.	Bojonegoro	Radio Madani FM
9.	Mojokerto Kota	Lembaga Kajian dan Advokasi dan Kebijaksanaan Publik
10.	Mojokerto Kab.	Radio Maja FM
11.	Jombang	Jombang Correction World
12.	Nganjuk	LAKPESDAM NU
13.	MadiunKab	Sakti TV
14.	Madiun Kota	JTV Biro Madiun
15.	Ngawi	Radio Bahana FM
16.	Magetan	Radio Citra Baghaskara FM
17.	Ponorogo	Radio
18.	Pacitan	JTV Biro Pacitan
19.	Trenggalek	Forum Peduli Trenggalek
20.	Tulungagung	Radio Perkasa FM

21.	Blitar	Media Online Brain Metro
22.	Kediri Kab	Perkumpulan SUAR
23.	Kediri Kota	Radio Jayabaya
24.	Batu Kota	Komunitas Batu untuk Demokrasi
25.	Malang Kota	Media Malang Express
26.	Malang Kab	Radio Andalus FM
27.	PasuruanKab	Radio Suara Pasuruan FM
28.	Pasuruan Kota	Radio Warna FM
29.	Probolinggo Kota	Radio Suara Kota FM
30.	Situbondo	Radio Situbondo
31.	Bondowoso	Radio Rama FM
32.	Lumajang	Radio Suara Semeru FM
33.	Jember	Yayasan Bina Bangsa
34.	Banyuwangi	JTV Biro Banyuwangi

Sumber: Komisi Pelayanan Publik 2014

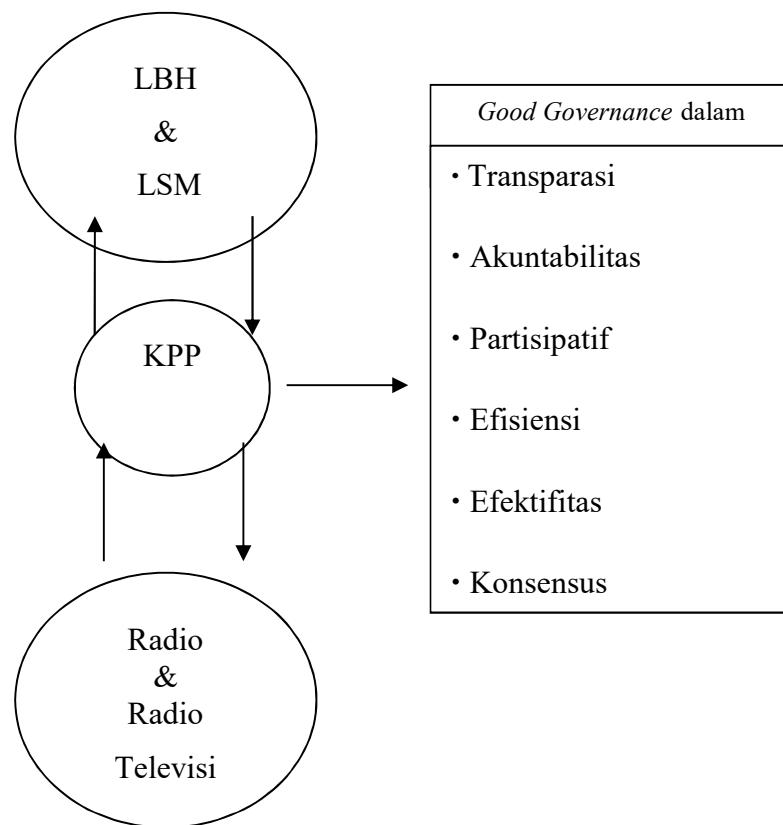
Berdasarkan uraian diatas peneliti maka peneliti tertarik untuk mengangkat kerjasama antara Komisi Pelayanan Publik dengan Pos Pengaduan Masyarakat, dalam bentuk penelitian dengan judul “Pelaksanaan *Good Governance* dalam Kerjasama pada Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur di Kota Surabaya”.

II. Landasan Teori

United Nation Development Program (UNDP) mengartikan *good governance* sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta, dan masyarakat (Dwiyanto, 2005:82), kemudian Ganie (2000:142) menjelaskan *good governance* merupakan mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor Negara dan sektor non negara dalam suatu kolektif. Prinsip-Prinsip Kerjasama dalam *Good Governance* sebagai berikut:

- a. Transparasi.
Pemerintahan Daerah yang telah bersepakatan untuk melakukan kerjasama harus transparan dalam memberikan berbagai data dan informasi yang dibutuhkan dalam rangka kerjasama tersebut, tanpa ditutup-tutup.
- b. Akuntabilitas.
Permerintah Daerah yang telah bersepakat untuk melakukan kerjasama harus bersedia untuk mempertanggungjawabkan, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang terikat dengan kegiatan kerjasama, termasuk kepada DPRD sebagai wakil rakyat, atau kepada para pengguna pelayanan publik.
- c. Partisipatif.
Dalam lingkup kerjasama, prinsip partisipasi harus digunakan dalam bentuk konsultasi, dialog, dan negosiasi dalam menentukan tujuan yang harus dicapai, cara mencapainya dan mengukur kinerjanya, termasuk cara membagi kompensasi dan risiko.
- d. Efisiensi.
Dalam melaksanakan kerjasama ini harus dipertimbangkan nilai efisiensi yaitu bagaimana menekan biaya untuk memperoleh suatu hasil tertentu,

- atau bagaimana menggunakan biaya yang sama tetapi dapat mencapai hasil yang lebih tinggi.
- e. Efektivitas.
Dalam melaksanakan kerjasama ini harus dipertimbangkan nilai efektivitas yaitu selalu mengukur keberhasilan dengan membandingkan target atau tujuan yang telah ditetapkan dalam kerjasama dengan hasil yang nyata diperoleh.
 - f. Konsensus.
Dalam melaksanakan kerjasama tersebut harus dicari titik temu agar masing-masing pihak yang terlibat dalam kerjasama tersebut dapat menyetujui suatu keputusan atau dengan kata lain, keputusan yang sepihak tidak dapat diterima dalam kerjasama tersebut.
 - g. Saling menguntungkan dan memajukan.
Dalam kerjasama harus dipegang teguh prinsip saling menguntungkan dan saling menghargai. Prinsip ini harus menjadi pengangan dalam setiap keputusan dan mekanisme kerjasama.
- Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti menggunakan prinsip-prinsip good governance dalam kerjasama, yang dipakai adalah: 1.Transparansi, 2. Akuntabilitas, 3. Partisipatif, 4. Efisiensi, 5. Efektifitas, 6. Konsensus, 7. Saling menguntungkan dan memajukan. Untuk menjadikan landasan teori yang akan dipakai penelitian kali ini. Kemudian konsep dalam penelitian ini adalah:



Gambar 1. Kerangka Konsep
Sumber : diolah oleh peneliti

III. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yakni pendekatan yang menjawab permasalahan penelitiannya memerlukan pemahaman secara mendalam dan menyeluruh mengenai objek yang diteliti untuk menghasilkan kesimpulan-kesimpulan penelitian dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui "Bagaimana Pelaksanaan *Good Governance* dalam Kerjasama pada Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur". Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan dari penelitian yang ada maka penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian *deskriptif*, yaitu merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pelaksanaan *Good Governance* dalam Kerjasama pada Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur.

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian tentang Pelaksanaan *Good Governance* dalam Kerjasama pada Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur. Dalam penulisan penelitian ini, variabel dan indikator yang sesuai untuk digunakan di sebagai berikut :

- a. Kerjasama dalam *good governance*:
 - Transparasi: (1) Memudahkan mengakses data,
(2) Memperoleh informasi.
 - Akuntabilitas: (1) Mempertanggung jawabkan,
(2) Menyajikan,
(3) Melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang terikat dengan kegiatan kerjasama.
 - Partisipatif: (1) Konsultasi,
(2) Dialog,
(3) Negosiasi dalam menentukan tujuan yang harus dicapai, cara mencapainya dan mengukur kinerjanya,
(4) Cara membagi kompensasi dan risiko.
 - Efisisensi: (1) Menekan Biaya untuk memperoleh suatu hasil tertentu.
(2) Menggunakan biaya yang sama tetapi dapat mencapai hasil yang lebih tinggi.
 - Efektivitas:
 - Konsensus: (1) Membandingkan target atau tujuan dengan hasil.
(1) Menyetujui suatu keputusan
(2) Keputusan yang sepihak tidak dapat diterima dalam kerjasama tersebut.
 - Saling Menguntungkan dan memajukan :
 - (1) Saling menguntungkan
 - (2) Saling menghargai dalam mekanisme kerjasama.

IV. Hasil dan Pembahasan

Komisi Pelayanan Publik (KPP) merupakan lembaga pengawas eksternal satu-satunya yang berkedudukan di Ibukota Jawa Timur (Surabaya) dengan cakupan kerja meliputi seluruh organisasi *penyelenggaraan* Pelayanan Publik di Jawa Timur. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya KPP bersifat independen dan bebas dari pengaruh pihak manapun. Apabila masyarakat ingin melaporkan tentang Pelayanan Publik dapat di sampaikan ke kantor Komisi Pelayanan Publik berada di jalan Ngagel Timur 56, Jawa Timur kode pos 60245, Telepon (031) 5022097. Komisi Pelayanan Publik (KPP) Provinsi Jawa Timur adalah lembaga yang dibentuk pertama kalinya pada tahun 2006. KPP hadir sebagai bentuk implementasi dari Peraturan Daerah (Perda) Jatim No. 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik.

Dalam Peraturan Daerah yang merupakan amanat bagi pelaksanaan Pelayanan Publik prima di Jawa Timur tersebut, diamanatkan tentang berdirinya KPP selaku lembaga independen yang mengawasi pelaksanaan Pelayanan Publik. Lembaga ini memiliki fungsi sebagai pengawas eksternal Pelayanan Publik dengan tugas utama menangani pengaduan masyarakat.

A. Transparansi

Komisi Pelayanan Publik dalam melaksanakan kerjasama harus dapat melakukan publikasi secara transparansi dalam memberikan berbagai data dan informasi yang dibutuhkan dalam rangka kerjasama tanpa ditutup-tutup. Berikut ini temuan informasi dan data yang ditemukan dilapangan.

• Data

Data juga menjadi aspek penting dari Pos Pengaduan masyarakat untuk membantu peran KPP dalam menindaklanjuti keluhan dari masyarakat. Maka dari itu masyarakat harus jelas memberikan data pribadi maupun data keluhan terhadap instansi yang dirasa melakukan patologi birokrasi, sehingga nantinya Pos Pengaduan memberikan data yang jelas kepada KPP dan nantinya KPP bisa memberikan Follow up tentang kasus yang terjadi. Dan nantinya dalam semester satu laporan hasil kinerja KPP dapat dipublikasikan.

• Informasi

informasi yang diterima KPP dari Pos Pengaduan Masyarakat, tidak menemui kendala yang berarti, dikarenakan Pos Pengaduan Masyarakat yang selama ini tersebar di Provinsi Jawa Timur, setiap Pos Pengaduan memiliki korwil masing-masing, di setiap daerahnya, yang diwakili oleh anggota komisioner. Jumlah informasi pengaduan dari setiap Pos Pengaduan Masyarakat yang selama ini tersebar di wilayah Provinsi Jawa Timur.

Tabel 2. Jumlah Informasi Pengaduan Berdasarkan Daerah Terlapor

No	Daerah Terlapor	Jumlah	Prosentase
1	Surabaya	133	78.70 %
2	Sidoarjo	9	5.33%
3	Mojokerto Kab.	5	2.96 %
4	Gresik	4	2.37%

5	Malang kota	3	1.78 %
6	Lamongan	2	1.18 %
7	Probolinggo Kab.	2	1.18 %
8	Banyuwangi	1	0.59 %
9	Batu	1	0.59%
10	Jombang	1	0.59 %
11	Lumajang	1	0.59 %
12	Malang Kab.	1	0.59 %
13	Nganjuk	1	0.59 %
14	Ngawi	1	0.59 %
15	Pamekasan	1	0.59%
16	Pasuruan	1	0.59 %
17	Ponorogo	1	0.59%
18	Sumenep	1	0.59 %
TOTAL PENGADUAN		169	100 %

Sumber: Komisi Pelayanan Publik Semester 1 Tahun (2015)

Banyaknya pengaduan yang masuk pada tabel diatas menunjukkan tingginya tingkat kesadaran masyarakat. Masyarakat semakin sadar akan haknya dalam memperoleh kualitas pelayanan publik yang prima. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebaran kota pengaduan tidak lagi di dominasi oleh daerah yang dekat dengan Kantor Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur, karena pos pengaduan masyarakat dan kesadaran masyarakat untuk menyampaikan pengaduan mulai meningkat di seluruh kabupaten / kota di Jawa Timur. Informasi yang didapatkan dari Pos Pengaduan seperti tabel di atas menunjukkan bahwa kinerja Pos Pengaduan membantu KPP dalam melaksanakan tugasnya

Setiap bulannya informasi yang didapatkan dari Pos Pengaduan Masyarakat langsung diterima oleh pihak KPP, disetiap daerah yang terdapat Pos Pengaduan Masyarakat, setiap laporan yg diterima masyarakat berbeda-beda tentang keluhan yang dirasakan, serta keluhan yang lebih tepatnya masyarakat yang mengalami mal administrasi dalam bentuk pelayanan, yang ada di instansi setiap daerah Jawa Timur.

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat kita lihat terdapat 169 yang diproses penyelesaiannya oleh KPP, pelayanan BPJS kesehatan menjadi instansi yang banyak diadukan oleh publik.

Tabel 3. Jumlah Pengaduan Berdasarkan Instansi Terlapor

No	Instansi Terlapor	Jumlah	Prosentase
1	BPJS	63	37.28 %
2	Desa/Kelurahan	21	12.43 %
3	Kantor Pertanahan	17	10.06 %
4	DISNAKER	10	5.92 %
5	Pengadilan	7	4.14%
6	SWASTA	7	4,14%
7	Kepolisian	6	3,55 %
8	RSUD	5	2,96 %
9	Bupati/Walikota	4	2,37 %
10	Dinas Pendidikan	3	1,78%
11	Koperasi	3	1,78%
12	KPKNL	3	1,78%
13	PUSKESMAS	3	1,78%
14	PDAM	2	1,18%
15	PLN	2	1,18%
16	BPLS	1	0,59%
17	Dinas PU	1	0,59%
18	DISHUB	1	0,59%
19	DISPENDA	1	0.59 %
20	DISPENDUK CAPIL	1	0.59 %
21	KKG Unair	1	0.59 %
22	KUA	1	0.59 %
23	Lain-Lainnya	1	0.59 %
24	PT. KAI	1	0.59 %
25	Satpol PP	1	0.59 %
26	SMKN 1	1	0.59 %
27	SMKN 4	1	0.59 %
28	UPTSA	1	0.59 %
JUMLAH		169	100 %

Sumber: Laporan Hasil Kinerja KPP Prov Jatim-Semester 1 Tahun 2015

Berikutnya pelayanan di tingkat Desa/ Kelurahan tentang pengurusan E-KTP menjadi instansi yang juga masih mendapatkan banyak pengaduan. Hal ini juga dapat kita lihat bahwa masih banyak masyarakat yang mengalami mal administrasi ataupun juga kurang tahu masyarakat mengenai program pemerintahan yang sekarang sedang dilakukan. Selain itu kita dapat melihat juga bahwa KPP dan Pos Pengaduan harus melakukan sinergi dan upaya dalam membantu masyarakat. Karena masyarakat selama ini masih ada sebagian yang belum paham bagaimana mereka melaporkan jika mengalami hal yang bersifat mal administrasi.

B. Akuntabilitas

Secara garis besar akuntabilitas berhubungan dengan kewajiban dari institusi pemerintahan maupun para aparat yang bekerja di dalamnya untuk membuat kebijakan maupun melakukan aksi yang sesuai dengan nilai yang berlaku . Akuntabilitas menuntut adanya pembatasan tugas yang jelas. Dalam hal ini bagaimana nanti kerjasama antara KPP dan Pos Pengaduan masyarakat saling dapat mempertanggungjawabkan, menyajikan dan melaporkan hasil kinerja antara Pos Pengaduan Masyarakat dan KPP.

Selama satu periode kerjasama yang dibina KPP dan Pos Pengaduan Masyarakat. Pos Pengaduan Masyarakat mempunya andil dalam membantu KPP dalam bidang laporan pengaduan, untuk itu dalam hal kerjasama Pos Pengaduan Masyarakat harus memberikan peran yang optimal.

Dari hasil penelusuran peneliti Pos Pengaduan yang paling sedikit dalam bentuk laporannya terhadap KPP, Terjadi di wilayah Pacitan. Salah satu faktor yang melandasi adalah akses yang terlalu jauh dengan KPP. Apalagi KPP juga dibatasi masalah anggaran. Selain itu dari hasil penelusuran peneliti di wilayah Pacitan bentuk pelayanan publik sudah dirasa masyarakat sudah optimal.Oleh karena itu dalam waktu satu bulan sampai tiga bulan KPP melakukan evaluasi terhadap Pos Pengaduan Masyarakat yang tersebar di wilayah Jawa Timur dalam aktivitas sidak langsung ke lokasi Pos Pengaduan Masyarakat yang tersebar di wilayah Provinsi Jawa Timur. Berikut aktivitas KPP dalam mengevaluasi kinerja Pos Pengaduan Masyarakat dengan cara melakukan sidak langsung.

Radio Warna FM Kota Pasuruan dan Radio Suara Kota Probolinggo, melakukan evaluasi KPP dengan cara melakukan sidak langsung dengan Pos Pengaduan yang ada di wilayah Jawa Timur. KPP langsung melakukan koordinasi dengan pihak terkait. Dari hasil tersebut biasanya KPP langsung menindaklanjuti bagaimana nantinya kedua belah pihak dapat menyelesaiannya dengan baik. Atau dengan KPP tidak kembali memperpanjang kontrak mereka di tahun berikutnya.

Pos pengaduan Masyarakat dalam hal menyajikan dan melaporkan kepada KPP harus secara optimal, dikarenakan nantinya KPP dapat menindaklanjuti segala aktifitas yang dilakukan Pos Pengaduan Masyarakat, selama satu tahun periode kerjasama, Oleh karena itu KPP meminta agar pihak Pos Pengaduan Masyarakat dalam hal menyajikan serta melaporkan data dan proses sosialisasinya harus akurat.

Pos Pengaduan masyarakat dalam hal menyajikan dan melaporkan pertanggungjawabannya kepada KPP, tidak lupa menyertakan bukti bahwa mereka sudah melakukan proses sosialisasi. Seperti yang terlihat dalam

proses sosialisasi yang dilakukan pihak Sakti TV Madiun. Proses sosialisasi yang dilakukan pihak Pos Pengaduan Masyarakat disini adalah dari pihak Sakti TV. Proses sosialisasi disini adalah tayangan langsung yang dialakukan Sakti TV. Proses ini sangat penting bagi KPP, agar nantinya dengan tayangan live event mengenai KPP, setidaknya masyarakat wilayah Kota Madiun dapat mengetahui keberadaan KPP dan mengetahui bahwa Sakti TV mendapatkan mandat dari KPP sebagai tempat Pos Pengaduan Masyarakat.

C. Partisipatif

Dalam lingkung kerjasama, prinsip partisipasi digunakan dalam bentuk konsultasi, dialog, dan negoisasi dalam menentukan tujuan, termasuk dengan cara membagi kompensasi dan resiko. Badaimana nanntinya peran Pos Pengaduan Masyarakat dalam hal ini nantinya membantu juga kinerja KPP.

- **Konsultasi**

Selama ini Pos Pengaduan masyarakat dan KPP tidak bisa berjalan sendiri, kedua belah pihak harus dapat saling membantu, lebih khususnya disini dalam hal kerjasama yang dilakukan Pos Pengaduan Masyarakat dalam membantu peran KPP. Tidak dapat dipungkiri Pos Pengaduan Masyarakat ditengah jalan nantinya mendapatkan kendala. Oleh sebab itu peran KPP dan Pos Pengaduan Masyarakat dalam hal kerjasama harus sinergi mempunyai visi dan misi yang sama untuk membantu masyarakat dalam hal pengaduan. Jika nantinya mendapatkan kendala, tidak dipungkiri konsultasi antara kedua belah pihak harus dilakukan.

Bahwa yang sering terjadi saat Pos Pengaduan masyarakat mengalami kendala dalam hal pengaduan yang dilakukan masyarakat, biasanya Pos Pengaduan melakukan konsultasi kepada anggota komisioner sesuai dengan korwil daerah Pos Pengaduan yang tersebar di wilayah Jawa Timur.

Konsultasi dalam hal ini tidak kalah pentingnya bagi kedua belah pihak, baik itu KPP dan Pos Pengaduan. Konsultasi bertujuan untuk mengetahui masalah yang terjadi di lapangan atau di daerah yang memiliki Pos Pengaduan, tidak menutup kemungkinan pengaduan masyarakat bersifat absrud (tidak jelas) misalnya bentuk keluhannya ataupun siapa yang terlaporkan, dalam hal ini peran Pos Pengaduan menjadi sangat vital. Oleh karena itu dalam hal konsultasi kedua belah pihak harus saling mengevaluasi masalah yang sering terjadi dilapangan.

- **Dialog**

Dalam hal kerjasama, seperti yang ada dalam klausul MOU (memorandum of understanding) disebutkan bahwa Pos Pengaduan harus melakukan kegiatan sosialisasi, yang bertujuan agar masyarakat mengetahui keberadaan KPP dan peran Pos Pengaduan. Selama ini dalam hal dialog interaktif yang dilakukan antara Pos Pengaduan dengan KPP dirasa cukup membantu, karena dalam dialog interaktif tersebut dapat langsung bertannya ataupun mengadu tentang masalah yang dihadapi masyarakat dalam hal mal administrasi, dan dalam dialog interaktif tersebut permasalahan yang ada langsung bisa ditindaklanjuti oleh narasumber, ataupun ditampung dan nantinya ditindaklanjuti oleh KPP. Oleh karena

itu dialog interaktif yang dilakukan Pos Pengaduan Masyarakat harus semakin ditingkatkan intensitasnya.

- **Negoisasi**

Dalam hal kerjasama tidak menutup kemungkinan Pos Pengaduan Masyarakat mengalami kendala dilapangan. Peran KPP dalam membantu kendala tersebut dilapangan sangat diperlukan oleh Pos Pengaduan. Salah satu perannya adalah dalam hal negoisasi. Negoisasi inilah yang nantinya menjadi solusi antara Pos Pengaduan Masyarakat dan KPP.

Dapat disimpulkan, bahwa poin negoisasi dalam hal kerjasama, jika mengalami kendala sangat diperlukan. Nantinya dengan adanya negoisasi tersebut masalah ataupun kendala dapat diambil solusinya. Negoisasi yang dilakukan Pos Pengaduan dan KPP bersifat fleksibel, maksudnya hanya saling bertukar pendapat untuk mencari solusi yang tepat, guna nantinya kerjasama dapat berjalan kembali dengan baik.

- **Cara Membagi Kompensasi dan Resiko**

Kerjasama yang terjadi antara KPP dan Pos Pengaduan Masyarakat dapat terjalin selama ini tidak terlepas dari adanya kompensasi yang diberikan pihak pertama yang disini adalah KPP, kepada pihak kedua yaitu Pos Pengaduan Masyarakat, sehingga kerjasama yang dilakukan selama satu periode kerjasama, dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu kompensasi yang diberikan kepada Pos Pengaduan Masyarakat harus sesuai yang dibutuhkan, untuk melakukan kegiatan operasional.

Tabel 4. Anggaran Komisi Pelayanan Publik Berdasarkan APBD Provinsi Jatim

No	APBD	Tahun
1.	2,8 M	2012
2.	2,150 M	2013
3.	2,150 M	2014

Sumber : Komisi Pelayanan Publik, (2015)

Berdasarkan tabel di atas dapat kita lihat bahwa anggaran operasional yang diterima KPP lewat APBD dari tahun 2012 sampai 2014 semakin turun, hal inilah yang nantinya dapat menyebabkan anggaran kerjasama KPP kepada Pos Pengaduan Masyarakat juga mengalami perubahan. Hal inilah juga yang dapat mempengaruhi kerjasama KPP dan Pos Pengaduan Masyarakat yang tersebar di Provinsi Jawa Timur.

Nantinya lewat anggaran APBD Provinsi Jawa Timur yang telah diterima KPP. KPP dalam hal kerjasama dengan Pos Pengaduan Masyarakat meninjau kembali berapa nantinya slot anggaran yang diberikan kepada Pos Pengaduan Masyarakat dalam satu tahun perode kerjasama, yang nantinya dipergunakan Pos Pengaduan Masyarakat dalam kegiatan operasional. Berikut slot anggaran yang diberikan KPP kepada Pos Pengaduan Masyarakat dalam satu tahun periode kerjasama :

Tabel 5. Anggaran KPP Kepada Pihak MOU Tahun 2014

No	Kota	Pos pengaduan	Anggaran
1.	Bangkalan	Radio Amanna FM	2.000.000
2.	Sampang	Radio Salsabillah	2.000.000
3.	Pamekasan	Radio Karimata FM	2.000.000
4.	Sumenep	Radio Nada FM	2.000.000
5.	Sidoarjo	STIH	2.000.000
6.	Lamongan	Radio Prameswara Swara FM	2.000.000
7.	Tuban	Radio Bonang Megah Swara FM	2.000.000
8.	Bojonegoro	Radio Madani FM	2.000.000
9.	Mojokerto kota	Lembaga Kajian dan Advokasi dan Kebijaksanaan Publik	2.000.000
10.	Mojokerto kab	Radio Maja FM	2.000.000
11.	Jombang	Jombang Correction World	2.000.000
12.	Nganjuk	LAKPESDAM NU	2.000.000
13.	Madiun kab	Sakti TV	2.000.000
14.	Madiun kota	JTV biro Madiun	2.000.000
15.	Ngawi	Radio Bahana FM	2.000.000
16.	Magetan	Radio citra Baghaskara FM	2.000.000
17.	Ponorogo	Radio	2.000.000
18.	Pacitan	JTV biro Pacitan	2.000.000
19.	Trenggalek	Forum Peduli Trenggalek	2.000.000
20.	Tulungagung	Radio Perkasa FM	2.000.000
21.	Blitar	Media Online Brain Metro	2.000.000
22.	Kediri kab	Perkumpulan SUAR	2.000.000
23.	Kediri kota	Radio jayabaya	2.000.000
24.	Batu kota	Komunitas Batu untuk Demokrasi	2.000.000
25.	Malang kota	Media Malang Express	2.000.000
26.	Malang kab	Radio Andalus FM	2.000.000
27.	Pasuruan kab	Radio Suara Pasuruan FM	2.000.000
28.	Pasuruan kota	Radio Warna FM	2.000.000
29.	Probolinggo kota	Radio Suara Kota FM	2.000.000
30.	Situbondo	Radio Situbondo	2.000.000
31.	Bondowoso	Radio Rama FM	2.000.000
32.	Lumajang	Radio Suara Semeru FM	2.000.000
33.	Jember	Yayasan Bina Bangsa	2.000.000
34.	Banyuwangi	JTV Biro Banyuwangi	2.000.000

Sumber : Komisi Pelayanan Publik tahun, (2015)

Dapat dilihat dari tabel di atas anggaran kerjasama yang diberikan KPP, saat kerjasama terjalin anggaran yang diberikan KPP kepada Pos Pengaduan Masyarakat dipergunakan dalam kegiatan operasional, seperti halnya tercantum dalam nota kesepakatan. KPP meminta syarat kepada Pos Pengaduan Masyarakat, saat kerjasama terjalin dan anggaran sudah diberikan KPP dan diterima oleh Pos Pengaduan Masyarakat.

D. Efesiensi

Saat melaksanakan kerjasama kedua belah pihak harus mempertimbangkan nilai efesiensi, bagaimana menekan biaya untuk

memperoleh suatu hasil tertentu, selain itu bagaimana menekan biaya yang sama tetapi dapat mencapai hasil yang lebih tinggi.

- **Menekan Biaya Untuk Memperoleh Suatu Hasil Tertentu**

Kerjasama dengan Pos Pengaduan Masyarakat menjadi peran penting bagi KPP, apalagi bagi masyarakat jika mengalami mal administrasi yang dilakukan oknum tertentu dikalangan instansi pemerintah yang tersebar di wilayah Jawa Timur. Oleh karena itu peran Pos Pengaduan Masyarakat menjadi penting dalam membantu kinerja KPP. Kegiatan kerjasama yang dilakukan KPP dan Pos Pengaduan menjadi senjata yang ampuh dalam mengenalkan peran KPP kepada masyarakat. Tapi perlu diingat kerjasama yang dilakukan menggunakan anggaran atau biaya, yang nantinya biaya tersebut oleh Pos Pengaduan Masyarakat dikelola untuk kegiatan operasional. Tetapi perlu diingat jika nantinya dikemudian hari bisa terjadi pemangkasan atau penurunan anggaran yang dilakukan KPP berdampak kepada kegiatan operasional yang dilakukan Pos Pengaduan Masyarakat.

Tabel 6 Pemotongan Anggaran Yang Mempengaruhi Hak Siar Dalam Proses Sosialisasi

No	Media	Anggaran	Jadwal Hak Siar
1.	TV	Rp. 3.000.000,-	6 Kali Siaran
2.	TV	Rp. 2.000.000,-	4 Kali Siaran
3.	Radio	Rp. 3.000.000,-	Kondisional
4.	Radio	Rp. 2.000.000,-	Kondisional

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (dari data KPP)

Berdasarkan tabel di atas dapat kita lihat pemotongan anggaran biaya yang dilakukan oleh KPP, mempengaruhi kegiatan operasional yang dilakukan Pos Pengaduan Masyarakat dalam hal sosialisasi. Lebih khususnya hal ini terjadi dari media elektronik yaitu Televisi. KPP memaklum pengurangan anggaran dapat mempengaruhi proses sosialisasi yang dilakukan Media Televisi, dikarenakan anggaran dalam melakukan proses sosialisasi lewat media Televisi tidak murah, apalagi kegiatan sosialisasi tersebut dilakukan secara live. Dari anggaran awal senilai Rp. 3.000.000,- KPP mendapatkan hak siar sebanyak 6 kali penayangan secara live, tetapi saat anggaran dipotong senilai Rp. 2.000.000,- hak siar penayangan KPP dibatasi hanya 4 kali live. Lain pula dari pihak Media Elektronik lainnya, yaitu pihak Radio, walaupun ada pemotongan anggaran mereka tetap melakukan kegiatan sosialisasi dalam bentuk dialog interaktif, saat memang ada sebuah issue dalam ranah publik yang lagi banyak diperbincangkan, dan saat anggota komisioner melakukan sidak langsung.

- **Menggunakan Biaya Yang Sama**

Dalam hal pembayaran, KPP tidak selalu melakukan pemotongan anggaran dalam setiap periode kerjasama yang dilakukan kepada Pos Pengaduan Masyarakat. Terkadang anggaran tersebut berubah setiap periode kerjasama, ataupun tetap dalam periode berikutnya. Berikut anggaran kerjasama KPP dalam kurun waktu 4 tahun kerjasama dengan Pos Pengaduan Masyarakat :

Tabel 7. Tabel Anggaran Kerjasama KPP

No	Tahun	Anggaran
1.	2012	Rp. 2.000.000,-
2.	2013	Rp. 3.000.000,-
3.	2014	Rp. 2.000.000,-
4.	2015	Rp. 2.000.000,-

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (dari data KPP)

Berdasarkan tabel di atas dapat kita lihat, anggaran KPP dari tahun ke tahun yang diberikan kepada Pos Pengaduan Masyarakat, rata-rata senilai Rp. 2.000.000,-, dan dengan nilai sebesar itu, dipergunakan dalam kegiatan operasional bagi Pos Pengaduan Masyarakat dalam membantu kinerja KPP.

Dalam hal anggaran kepada Pos Pengaduan Masyarakat, KPP sudah mencantumkan di dalam nota kesepakatan bersama, yang nantinya ditandatanganin oleh kedua belah pihak yang saling menyepakati kerjasama antara kedua belah pihak dalam waktu kurun satu periode kerjasama.

E. Efektivitas

Dalam melaksanakan kerjasama harus dipertimbangkan nilai efektivitas, dengan mengukur tingkat keberhasilan dengan membandingkan target atau tujuan yang telah ditetapkan dalam kerjasama, dengan hasil yang nyata diperoleh.

- **Membandingkan Target Atau Tujuan Dengan Hasil**

Kerjasama yang dilakukan KPP dengan Pos Pengaduan Masyarakat, nantinya harus mendapatkan hasil yang optimal. Agar peran KPP dalam membantu masyarakat yang mengalami mal administrasi dapat langsung ditindak lanjuti oleh KPP.

Tabel 8. Laporan Pengaduan

No	Pos Pengaduan	Tahun	Jumlah Pengaduan
1.	LSM Ngajuk	2014	15 Pengaduan
2.	LSM Suar Kediri	2014	6 Pengaduan
3.	LBH JCW Jombang	2014	30 Pengaduan
4.	JTV Madiun	2014	1 Pengaduan
5.	JTV Banyuwangi	2014	7 Pengaduan
6.	Radio Rama FM Bondowoso	2014	12 Pengaduan
7.	Suara Kota Probolinggo	2014	212 Pengaduan
Total			283 Pengaduan

Sumber : Data Base KPP 2014

Dapat dilihat dari tabel di atas, menunjukkan total pengaduan dari beberapa Pos Pengaduan Masyarakat yang tersebar di wilayah Jawa Timur sebesar 283 pengaduan, dari 7 Pos Pengaduan Masyarakat. Supply paling besar datang dari Radio Suara Kota Probolinggo sebesar 212 pengaduan di satu tahun periode kerjasama di tahun 2014. Dari 7 Pos Pengaduan Masyarakat yang dijadikan acuan dalam hal target

pengaduan yang diinginkan KPP sebanyak 864 pengaduan, dapat dikatakan masih sangat jauh, dalam hal target pencapaian pengaduan yang diharapkan KPP.

F. Konsensus

Dalam melaksanakan kerjasama antara kedua belah pihak, kegiatan tersebut jika dikemudian hari menemui kendala, harus dicari titik temu, agar masing-masing pihak yang terlibat dalam kerjasama tersebut, dapat menyetujui suatu keputusan, yang nantinya diterima oleh kedua belah pihak yang melakukan kerjasama.

- **Menyetujui Suatu Keputusan**

KPP dalam melakukan kegiatan kerjasama selama satu tahun periode dengan Pos Pengaduan Masyarakat tidak bisa dibilang mudah, kendala kecil pastilah selalu ada. Tidak dipungkiri kegiatan yang dilakukan KPP dan Pos Pengaduan saat melakukan kegiatan kerjasama tidaklah mudah. Belum lagi yang diadukan oleh masyarakat adalah oknum dari sebuah instansi pemerintahan yang tersebar diwilayah Prov. Jawa Timur.

- **Keputusan Yang Sepihak Tidak Dapat Diterima Dalam Kerjasama**

Saat menjalin kerjasama dengan Pos Pengaduan Masyarakat, KPP sadar jika kerjasama yang terjalin antara kedua belah pihak tidaklah mudah. Apa lagi jika pihak kedua sudah berbeda visi dan misi dalam membina kerjasama, selain itu sering terjadinya penyalahgunaan kewenangan pada pihak kedua, menjadi indikator bagi KPP tidak dapat lagi melakukan kerjasama dengan pihak kedua.

G. Saling Menguntungkan dan Memajukan

Kerjasama antara kedua belah pihak, mempunyai prinsip untuk saling menguntungkan dan menghargahi. Jika ingin kerjasama dalam periode berikutnya dapat kembali terjadi. Seperti juga yang diinginkan KPP, kerjasama yang terjalin nantinya saling menguntungkan, bagi pihak KPP maupun Pos Pengaduan Masyarakat. Salah satunya bagi KPP dan Pos Pengaduan Masyarakat, mereka dapat dikenali perannya maupun fungsi mereka bagi masyarakat wilayah Jawa Timur.

- **Saling Menguntungkan dalam Mekanisme Kerjasama**

Dalam setiap satu tahun periode kerjasama KPP dan Pos Pengaduan Masyarakat harus dapat saling menguntungkan. Kinerja kedua belah pihak dalam melakukan kerjasama nantinya mempunyai peran untuk signifikan dalam membantu masyarakat yang mengalami mal administrasi. Jadi antara KPP dan Pos Pengaduan Masyarakat dalam bekerjasama harus dapat saling menguntungkan.

- **Saling Menghargahi Dalam Mekanisme Kerjasama**

Selama satu tahun periode kerjasama yang dilakukan KPP dan Pos Pengaduan Masyarakat. Peran KPP dibantu dengan didirikannya Pos Pengaduan Masyarakat, hal ini dibuktikan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat tentang tugas dan fungsi KPP. Peran central bagi Pos Pengaduan Masyarakat menjadi elemen yang penting. Untuk itu KPP dalam laporan publik yang diselenggrakan dalam waktu satu tahun, selalu memberi apresiasi dan reward bagi Pos Pengaduan Masyarakat.

Dapat kita simpulkan bahwa KPP sebagai pihak pertama dalam hal kerjasama dengan Pos Pengaduan Masyarakat, selalu memberikan apresiasi kepada Pos Pengaduan Masyarakat yang terbaik dalam melakukan kerjasama dengan KPP. Selain itu KPP akan kembali melakukan kerjasama ditahun berikutnya, dan tidak lupa dalam setiap tahunnya melakukan kerjasama dengan Pos Pengaduan Masyarakat, KPP membuat laporan data yang berupa rekapitulasi. Berikut data rekapitulasi MOU KPP dengan Pos Pengaduan Masyarakat.

V. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Pelaksanaan *good governance* dalam kerjasama antara Komisi Pelayanan Publik dengan Pos Pengaduan Masyarakat, yang diwakili pihak Radio, Televisi, Lembaga Bantuan Hukum dan Lembaga Swadaya Masyarakat dalam indikator informasi, data, konsultasi, negoisasi, menyajikan, melaporkan, dan dalam aspek saling menguntungkan dan memajukan antara kedua belah pihak yang bekerjasama, sudah cukup bagi KPP dalam membantu peran KPP selama ini.

Hal ini terbukti semakin tahu masyarakat akan keberadaan KPP dan Pos Pengaduan Masyarakat dalam membantu masyarakat yang mengalami mal administrasi. Masyarakat dapat melaporkan keluhannya tersebut kepada KPP ataupun Pos Pengaduan Masyarakat, yang nantinya ditindaklanjuti langsung oleh KPP. Bagi Pos Pengaduan Masyarakat yang bekerjasama dengan KPP, hal ini sangat menguntungkan dalam nama kredibilitas, yang nantinya mendapatkan masukan dengan adanya sponsor yang memasang iklan kepada mereka. Akan tetapi kerjasama yang dilakukan KPP dan Pos Pengaduan Masyarakat dalam indikator lainnya masih dirasa kurang optimal, hal tersebut dapat dilihat dari indikator sebagai berikut :

1. Partisipatif

a. Dialog

Dalam hal ini dialog interaktif yang dilakukan KPP dengan Pos Pengaduan Masyarakat yang diwakili Pihak Radio dan Televisi dirasakan kurang optimal, dikarenakan terkendala oleh intensitas, yang disebabkan masalah anggaran.

b. Cara Membagi Kompensasi dan Resiko

Dalam hal kompensasi KPP mengalami kendala anggaran, yang nantinya anggaran tersebut mempengaruhi kegiatan operasional yang dilakukan oleh Pos Pengaduan Masyarakat. Selain itu dalam hal syarat saat pemberian kompensasi kepada Pos Pengaduan Masyarakat sudah diberikan, terkendala masalah penyalahgunaan kewenangan.

2. Efesiensi

• Menekan Biaya Untuk Memperoleh Suatu Hasil Tertentu

Dalam hal ini efesiensi dalam pemotongan anggaran yang dilakukan KPP kepada Pos Pengaduan Masyarakat, mempengaruhi proses sosialisasi yang dilakukan Pos Pengaduan Masyarakat yang diwakili pihak Televisi. Hal tersebut dibuktikan dalam pemotongan anggaran yang sebelumnya Rp. 3.000.000,- mendapatkan hak siar 6 kali *live* penayangan, dan saat pemotongan anggaran menjadi Rp. 2.000.000,-

hanya mendapatkan hak siar sosialisasi secara *live* 2 kali penayangan.

3. Efektivitas

- Membandingkan Target atau Tujuan dengan hasil

Dalam hal segi efektivitas, proses sosialisasi dirasa cukup walupun kurang optimal karena terkendala anggaran. Akan tetapi dalam proses efektifitas tentang masalah pengaduan, masih dirasakan kurang. Karena target dari KPP dalam satu tahun periode kerjasama dengan Pos Pengaduan Masyarakat yang tersebar di wilayah Provinsi Jawa Timur menginginkan pencapai sebesar 864 pengaduan, hal ini terkendala masalah suply yang diberikan Pos Pengaduan Masyarakat

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, beberapa saran yang diajukan untuk meningkatkan keberhasilan pelaksanaan *good governance* dalam kerjasama antara Komisi Pelayanan Publik dengan Pos Pengaduan Masyarakat, yang diwakili pihak Radio, Televisi, Lembaga Bantuan Hukum dan Lembaga Swadaya Masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Bahwa sehubungan dalam hal intensitas dialog interaktif yang dilakukan KPP dan Pos Pengaduan Masyarakat yang terkait masalah kendala anggrang, tidak perlu memperngaruhi masalah intensitas, hal ini bisa tercapai jika KPP saat membangun kerjasama dengan Pos Pengaduan Masyarakat , sinergi dalam membangun visi dan misi untuk membantu masyarakat yang mengalami mal administrasi
- b. Bahwa sehubungan dengan masalah anggaran KPP hendaknya melakukan negoisasi terlebih dahulu kepada Pos Pengaduan Masyarakat, agar nantinya dengan anggaran yang kecil, kegiatan operasional yang dilakukan Pos Pengaduan Masyarakat tidak terkendala masalah kegiatan operasional yang nantinya dilakukan Pos Pengaduan Masyarakat.
- c. Bahwa sehubungan dengan masalah penyalahgunaan kewenangan yang dilakukan Pos Pengaduan Masyarakat. Pos Pengaduan Masyarakat hendaknya sebelum melakukan kesepakatan dan penandatanganan kerjasama, membaca terlebih dahulu Nota Kesepakatan Bersama yang tercantum dalam pasal 3, 4, dan 6. Tentang mekanisme kerja, masa berlaku, dan lain-lain.
- d. Bahwa sehubungan dengan pemotongan anggaran yang mempengaruhi hak siar KPP dalam proses sosialisasi, hendaknya Gubernur Provinsi Jawa Timur agar mendorong anggaran APBD kepada KPP harus ditingkatkan , khususnya dalam masalah anggaran yang nantinya diberikan KPP kepada Pos Pengaduan Masyarakat.
- e. Bahwa dalam rangka peningkatan efektivitas Kualitas penanganan pengaduan, Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur dan Pos Pengaduan Masyarakat diperlukan Komitmen untuk memberikan dukungan demi terciptanya penanganan pengaduan yang prima. Selain itu perlu peningkatan kemitraan penyelenggara pelayanan publik yang menyelenggarakan layanan administrasi publik di tingkat Kota/Kabupaten sampai tingkat Kelurahan/Desa untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

Daftar Referensi

- Andi Wahyudi, dkk. (2012, Kerjasama AntarProvinsi Untuk Pembangunan Regional Kalimantan Yang Terintegrasi. Portal Garuda. Diakses dari www.portalgaruda.org. Pada tanggal 16 Februari 2016
- Bella Marista Ratnasari, Tjahjanulin Domai dan Ainul Hayat (2011), *Implementasi Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Kerjasama Desa Dalam Rangka Optimalisasi Potensi Desa Dan Peningkatan Pendapatan Asli Desa Di Kabupaten Pasuruan*. Portal Garuda. Diakses dari, www.portalgaruda.org. Pada tanggal 16 Februari 2016
- Bungi, Burhan. 2011. Penelitian Kualitatif. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik: Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Domai, Tjahjanulin. 2011. *Sound Governance*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Fitria Andalus Handayani. 2015. Implementasi Kebijakan Kerjasama Daerah (*Studi tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin Di kabupaten Sidoarjo Dan Kabupaten Pasuruan*). Diakses dari www.jurnal.unair.ac.id pada 16 februari 2016
- J.S Edralin, *The new local governance and capacity building*, vol.3, 1997.
- Oktavianto, Deni. 2013. *Model Kolaborasi Dalam Pengelolaan Pasar Di Kota Surabaya (Studi Kasus Kolaborasi dalam Pengelolaan Pasar Modern Tambak Rejo Kota Surabaya* (tidak diterbitkan). Surabaya: Universitas Hang Tuah Surabaya.
- Soebroto., Sasmito Jati Utama. 2000. Pengantar Ilmu Administrasi Publik. Surabaya: Hang Tuah University Press.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfa Beta.
- UNDP. 2002. *Human Development Report 2002: Deepening Democracy in a Fragmented World*. New York: Oxford University Press.
- Widodo, Joko. 2001. Good Governance Telaah dari Dimensi Akuntabilitas Dan Kontrol Birokasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Surabaya: Insan Cendiakia.
- Laporan Hasil Kinerja Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur Tahun 2014.