

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIJINAN KABUPATEN GRESIK

Achmad Fachri Rochmadditia

S1 Administrasi Publik, FIS, UNESA (ach.fachri@ymail.com)

Abstrak

Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai bagian agenda reformasi pada dasarnya merupakan suatu kondisi ideal yang diharapkan terwujud pada setiap aspek pemerintahan yang berinteraksi pada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah itu masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini dapat terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Rumusan Masalah skripsi ini adalah bagaimana penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik. Tujuan dari skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik.

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif. Fokus penerapan prinsip *Good Governance* antara lain *participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus oriented, equity, interrelated, effectiveness and efficiency, accountability, strategic vision*. Penelitian ini memilih lokasi di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik. Data-data diperoleh dari informan (Kepala Badan Penanaman Modal dan Perijinan, Staf Izin Mendirikan Bangunan, Masyarakat Yang Mengurus Izin Mendirikan Bangunan). Teknik pengumpulan datanya berupa Observasi, Wawancara, Dokumentasi dan Triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disesuaikan dengan konsep *United Nasional Development Program* (UNDP) bahwa penerapan Prinsip *Good Governance* di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik sudah bagus namun adanya salah satu prinsip yang msh belum bisa dilakukan dengan benar. Rekomendasi tersebut antara lain agar Prinsip *Good Governance* yang dilaksanakan benar-benar dapat dilaksanakan dengan baik, pihak Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik sebagai panitia agar dapat bermanfaat bagi para panitia layanan Izin Mendirikan Bangunan dan juga masyarakat yang Sedang Mengurus Izin Mendirikan Bangunan.

Kata Kunci: prinsip *Good Governance*, Izin Mendirikan Bangunan

Abstract

Good governance (good governance) as part of the reform agenda is basically an ideal condition which is expected to materialize in every aspect of government interact in society. Public services are carried out by the government is still faced with a system of government that is not yet effective and efficient, and the quality of human resources is not adequate. It can be seen from the number of complaints from the people, either directly or through the mass media. Problem formulation of this thesis is how the application of the principles of good governance in improving service quality Building Permit (IMB) at the Board of Investment and Licensing Gresik. The purpose of this paper is to determine how the application of the Principles of Good Governance in improving service quality Building Permit (IMB) at the Board of Investment and Licensing Gresik.

This type of research is descriptive qualitative research. The focus of the application of the principle of good governance, among others *participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus oriented, equity, interrelated, effectiveness and efficiency, accountability, strategic vision*. This study chose the location in the Board of Investment and Licensing Gresik. The data obtained from the informant (Head of Investment and Licensing, Building permit staff, The Minding Peoples Building Permit). Data collection techniques such as observation, interviews, documentation and triangulation.

The results of this study indicate that concept adapted to the United Nations Development Program (UNDP) that the application of the Principles of Good Governance in Investment Board and Licensing Gresik is good, but the presence of one of the principles that still can not be done properly. Among other things, that the principle of good governance is implemented can actually implemented, the Board of Investment and Licensing Gresik as the committee so that the committee can be useful for building permit services and also people who are taking care of building permit.

Keywords: prinsip *Good Governance*, *Imb*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat penting untuk kita telusuri perkembangannya seiring dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat. Berlakunya peraturan tersebut akan mengakibatkan interaksi antara aparat daerah dan masyarakat menjadi lebih intensif. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan akan hak-hak asasi manusia yang melahirkan tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas, yang bercirikan pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai bagian agenda reformasi pada dasarnya merupakan suatu kondisi ideal yang diharapkan terwujud pada setiap aspek pemerintahan yang berinteraksi pada masyarakat. Kondisi ideal ini didasarkan pada pemahaman atas prinsip-prinsip yang mendasarinya meliputi *participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus oriented, equity, interrelated, effectiveness and efficiency, accountability, strategic vision* (UNDP, 1997).

Secara umum, pengertian *Good Governance* adalah pemerintahan yang baik. Dalam versi lain, definisi *Good Governance* adalah sebagai suatu proses yang mengorientasikan pemerintahan pada distribusi kekuatan dan kewenangan yang merata pada seluruh elemen masyarakat untuk mempengaruhi keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik beserta seluruh upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan (Sinambela, 2006:47). Dalam hal ini pemerintah seharusnya berperan untuk menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, sedangkan sektor privat memiliki peran untuk menggerakkan dunia usaha sehingga dapat memberikan lapangan pekerjaan dan pendapatan. Sementara masyarakat sipil berperan untuk memfasilitasi interaksi-interaksi sosial politik dan mobilitas kelompok-kelompok masyarakat untuk berpartisipasi dalam aktivitas politik, ekonomi, sosial dan budaya.

Usaha untuk mewujudkan *Good Governance* perlu dimulai dari optimalisasi pelayanan publik sebagai bagian dari agenda reformasi bukanlah pekerjaan mudah untuk dilakukan seperti halnya membalikkan telapak tangan. Hal ini mengingat pembaharuan tersebut menyangkut berbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita. Prosedur pelayanan misalnya, tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan, sehingga masyarakat enggan bila berurusan dengan pemerintahan dikarenakan prosedurnya berbelit-belit dan rumit.

Pelayanan publik merupakan ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Melalui penyelenggaraan layanan publik, pemerintah, warga sipil dan para pelaku pasar berinteraksi secara intensif sehingga apabila pemerintah dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik, maka manfaatnya dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat dan pelaku pasar. Hal seperti ini penting dilakukan agar warga dan pelaku pasar semakin percaya bahwa pemerintah memang telah serius melakukan perubahan. Adanya kepercayaan antara pemerintah dan unsur-unsur non-pemerintah merupakan prasyarat yang sangat penting untuk menggalang dukungan yang luas bagi pengembangan praktik *Good Governance* di Indonesia. Kepercayaan juga sangat penting untuk dapat menjadi realitas apabila pemerintah dan unsur-unsur non-pemerintah bekerja keras dan mampu menggalang semua potensi yang dimiliki dalam mewujudkan *good governance*.

Pelayanan publik menurut keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan Sinambela (2008:5). Sedangkan menurut Dwiyanto (2008:21), pelayanan publik adalah produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas, karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna yaitu warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Pendapat senada dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih (2009:18), yang mengartikan pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah itu masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini dapat terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Pelayanan publik perlu dilihat sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya yang diselenggarakan oleh pemerintah semata tetapi juga oleh penyelenggara swasta.

Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah pergeseran pola penyelenggaraan pelayanan

publik dari yang semula berorientasi pemerintahan sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dengan begitu, tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri. Inilah yang akan menjadi jalan bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik. Mereka berharap dengan praktik *Good Governance* akan dapat menciptakan sistem pelayanan publik yang efisien, berkeadilan, transparan, akuntabel serta partisipatif. Sehingga akan menekan angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintah semakin peduli dengan kebutuhan dan berbagai masalah yang dihadapi masyarakat.

Dua masalah utama yang menghambat pelaku usaha untuk mendaftarkan usahanya adalah jumlah biaya penyelesaian izin yang wajib diurus, yang jauh lebih banyak jika dibandingkan dengan prioritas lain, dan tingginya tingkat korupsi dalam lingkup birokrasi pemerintah dan ketidak efisienan estimasi waktu pengurusan bagi pelaku usaha. Tingginya biaya pengurusan izin usaha di Indonesia membuat pelaku usaha khususnya Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) harus berhitung apakah manfaat yang didapat bisa lebih besar dari waktu dan biaya yang dikeluarkan selama proses pengurusannya (Pratama, 2010).

Melihat masalah terhadap pengembangan praktik *Good Governance*, maka pemberian prioritas pada pembenahan kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik menjadi langkah awal yang sangat strategis. Kinerja birokrasi dipilih sebagai langkah awal karena selama ini para pejabat birokrasi lebih menempatkan diri sebagai penguasa yang membutuhkan pelayanan daripada menjadi pelayan warga dan sehingga masyarakat menyebabkan pengembangan orientasi dan tradisi pelayanan kepada warga dalam orientasi pemerintah selalu mengalami kesulitan.

Dalam rangka pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik permasalahan ini kedalam suatu penelitian yaitu. “**Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Penanaman Modal Dan Perijinan Kabupaten Gresik**”

KAJIAN TEORI

Pengertian *Good Governance*

Semangat reformasi politik di Indonesia telah memunculkan terminologi baru yang disebut *Good Governance*. Popularitas terminologi ini mencuat di kalangan pemerintah, akademisi, dan lembaga swadaya masyarakat. Terminologi *Good Governance* sering diterjemahkan sebagai tata pemerintahan, penyelenggara atau cukup diartikan sebagai penyelenggaraan ataupun pengelolaan (manajemen).

Bintoro Tjokroamidjojo memandang *Good Governance* bahwa: Suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga disebut sebagai administrasi

pembangunan, yang menempatkan peran pemerintah sentral yang menjadi *Agent of change* dari suatu masyarakat berkembang/developing di dalam Negara berkembang. *Agent of change* karena perubahan yang dikehendaknya, menjadi *planned change* (perubahan yang berencana), maka disebut juga *Agent of Development*. *Agent of Development* diartikan sebagai pendorong proses pembangunan dan perubahan masyarakat bangsa. Pemerintah mendorong melalui kebijaksanaan-kebijaksanaan dan program-program, proyek-proyek, dan peran perencanaan dalam anggaran.

Secara teoritis, *Good Governance* dipandang oleh Sinambela (2006:47) sebagai suatu proses yang mengorientasikan pemerintahan pada distribusi kekuatan dan kewenangan yang merata pada seluruh elemen masyarakat untuk mempengaruhi keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik beserta seluruh upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan.

Bila melihat dari kata *Good* dan *Governance*, Sedarmayanti Dalam Rail (2009:6) menilai ada dua pengertian sebagai berikut: Pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat, dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan nasional, kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dari pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan.

Gambir Bhata (1996) mengungkapkan bahwa unsur-unsur utama *Governance*, yaitu: akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum ditambah dengan kompetensi manajemen dan hak asasi manusia. United Nation Development Program (1997) mengemukakan bahwa karakteristik atas prinsip-prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) meliputi:

Partisipasi (*Participation*)

Pemahaman dalam konsep partisipatif dalam banyak hal sering diartikan secara sederhana sebagai peran serta dalam suatu lingkungan kegiatan. Sinambela (2006:37) mengungkapkan bahwa: tujuan umum partisipasi adalah mempertemukan seluruh kepentingan yang sama dan yang berbeda dalam suatu proses perumusan dan penetapan kebijakan (keputusan) secara proposional untuk semua pihak yang terlibat dan terpengaruh kebijakan publik yang akan ditetapkan didalamnya.

Aturan Hukum (*Rule of Law*)

Muchsin dan Fadilah Putra (2002:18) menjelaskan definisi Hukum bahwa: alat atau sarana untuk mengatur dan menjaga keterlibatan guna mencapai suatu masyarakat yang berkeadilan dalam menyelenggarakan kesejahteraan sosial yang berupa peraturan-peraturan yang bersifat memaksa dan memberikan sanksi-sanksi bagi yang melanggarnya baik itu untuk mengatur masyarakat ataupun aparat pemerintah sebagai penguasa

Keterbukaan (*Transparency*)

CUI dalam jurnal perencanaan wilayah dan kota no. 1 tahun 2004:40 mendefinisikan makna dari transparansi (keterbukaan) yaitu suatu keadaan atau sifat yang mudah dilihat dan jelas. Jika diartikan dengan penyelenggaraan urusan publik, transparansi adalah dimana masyarakat mengetahui suatu kondisi apa-apa yang terjadi dan dilakukan pemerintah termasuk berbagai prosedur serta keputusan yang diambil pemerintah dalam pelaksanaan urusan publik. Dalam hal ini peran pemerintah adalah membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminasi tentang penyelenggaraan pemerintahan.

Daya tanggap (*Responsiveness*)

Penerapan prinsip daya tanggap ini berkaitan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Tangkilisan (2005:177) yaitu: Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

Berorientasi Kepada Kesepakatan (*Consensus Orientation*)

Dalam setiap proses politik akan selalu ditemukan konflik-konflik yang terjadi antara pihak-pihak yang berupaya mendapatkan atau mempertahankan sumber yang dianggap penting dari pihak-pihak lain yang berusaha mendapatkan atau mempertahankan sumber-sumber penting tersebut (Surbakti, 2007:18). Agar perbedaan pendapat ini tidak menjadi suatu konflik maka digunakanlah upaya penyelesaian untuk mendapatkan solusi yang disepakati (konsensus) bersama oleh pihak-pihak yang berusaha mendapatkan atau mempertahankan nilai-nilai yang mereka anggap penting.

Kesetaraan (*Equity*)

Deklarasi hak asasi manusia pasal 1 dalam sinita (2007:171-172) menjelaskan bahwa semua orang dilahirkan merdeka dan mempunyai martabat dan hak-hak yang sama. Mereka dikaruniai akal dan hati nurani dan hendaknya bergaul satu sama lain dalam semangat persaudaraan.

Efektif dan Efisien (*Effectiveness and Efficiency*)

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kata efektif berarti ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya); manjur atau mujarab (tt obat), dapat membawa hasil; berhasil guna (tt usaha, tindakan); mulai berlaku (tt undang-undang, peraturan). Sondang P. Siagian mendefinisikan Efektivitas (2001:24) sebagai pemanfaatan sumber daya sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk mengahsilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dialankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti semakin tinggi efektivitasnya.

Tanggung Jawab (*Accountability*)

Taliziduhu Ndraha (2000) dalam Napitupulu (2007:64) mengemukakan bahwa tanggung jawab adalah kemampuan untuk menjawab atau memenuhi janji atau komitmen, baik janji kepada orang lain maupun janji kepada diri sendiri. Tanggung jawab merupakan salah satu mata rantai yang menghubungkan janji dan percaya dalam hubungan pemerintahan.

Visi Strategi (*Strategic Vision*)

Visi strategi pada intinya adalah pandangan jauh kedepan. Graffar (1995) dalam denim (2006:71) mendefinisikan visi sebagai pandangan jauh kedepan, mendalam, dan luas yang merupakan daya pikir abstrak yang memiliki kekuatan amat dahsyat dan dapat menerobos segala batas-batas fisik, waktu dan tempat. Konter (1996) dikutip dari danim (2006:71) berpendapat bahwa visi merupakan semua komponen sentral dari semua great leadership.

Saling Berhubungan (*interrelated*)

Dalam prinsip ini arti saling berhubungan adalah proses kesinambungan interaksi antara dua orang atau lebih yang memudahkan proses pengenalan satu sama lain. Secara garis besar, hubungan terbagi menjadi hubungan positif dan negatif. Hubungan positif terjadi apabila kedua pihak yang berinteraksi merasa saling diuntungkan satu sama lain dan ditandai dengan adanya timbal balik yang serasi. Sedangkan, hubungan yang negatif terjadi apabila suatu pihak merasa sangat diuntungkan dan pihak yang lain merasa dirugikan. Dalam hal ini, tidak ada keselarasan timbal balik antara pihak yang berinteraksi. Lebih lanjut, hubungan dapat menentukan tingkat kedekatan dan kenyamanan antara pihak yang berinteraksi. Semakin dekat pihak-pihak tersebut, hubungan tersebut akan dibawa kepada tingkatan yang lebih tinggi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan bagaimana Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik.

Selanjutnya Sugiono (2003:11) berpendapat bahwa pada penelitian kualitatif, teorinya diartikan sebagai paradigma. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan cara mendeskripsikan sesuatu masalah.

Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian bertempat di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik. Alasan pemilihan lokasi ini karena instansi ini merupakan badan instansi yang menjadi pusat pelayanan perijinan sehingga dipandang penting untuk meningkatkan kualitas

pelayanan serta dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Alasan tersebut yang mendasari penulis melakukan penelitian di Badan Penanaman Modal dan Perijinan karena peneliti ingin mengetahui bagaimana Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data penyusunan penulisan ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi
Observasi bisa diartikan sebagai pengamatan dan pencakapan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi dilakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsung peristiwa, sehingga observasi bersama objek yang diselidikinya. Sedangkan observasi tidak langsung adalah pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu peristiwa yang akan diselidiki (Nawawi, 2003:133).
2. Wawancara
Menurut Nawawi pengertian wawancara yaitu usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula (Nawawi, 2003:133).
3. Triangulasi
Berdasarkan berbagai macam teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menjadikan peneliti menggunakan teknik Triangulasi data. Teknik Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menggabungkan ketiga macam teknik pengumpulan data yang diambil dari sumber data yang sama. Teknik pengumpulan data Triangulasi dipilih dalam penelitian ini karena akan memudahkan peneliti dalam mendapatkan data secara lengkap dan akurat. Dimana metode penelitian kualitatif lebih tepat jika menggunakan teknik Triangulasi dalam pengumpulan datanya. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Sugiyono (2010:8): metode penelitian kualitatif menggunakan teknik pengumpulan data Triangulasi, analisis bersifat induktif dan lebih menekankan makna daripada generalisasi. Tidak hanya itu kekurangan-kekurangan data yang tidak didapatkan dari teknik satu akan didapatkan dari teknik pengumpulan data yang lain. Oleh karena itu dengan menggunakan teknik Triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten, tuntas dan pasti. Teknik triangulasi dalam penelitian ini adalah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Dengan begitu diharapkan mampu mendapatkan hasil yang valid dan pasti atas segala informasi yang dibutuhkan dalam konteks dan fokus penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis data Snowball. Bahwa penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan selama penelitian berlangsung. Oleh karena itu pengambilan sampel bersifat sementara dimana jumlah sampel dapat berkembang dalam penelitian, disesuaikan dengan kebutuhan penelitian yang sejalan dengan makin terarahnya fokus penelitian dan dipilih sampai kepada taraf jenuh (*redundancy*), yaitu pada saat ditambah sampel lagi tidak memberikan informasi baru yang berarti (Sugiono, 2008). Dalam penelitian ini digambarkan deskripsi tentang penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Atap Kabupaten Gresik melalui uraian narasi yang menunjukkan permasalahan yang dibahas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Pemerintah Daerah Kota Gresik Kondisi Geografis

Lokasi Kabupaten Gresik terletak di sebelah barat laut Kota Surabaya yang merupakan Ibukota Provinsi Jawa Timur dengan luas wilayah 1.191,25 km² yang terbagi dalam 18 Kecamatan dan terdiri dari 330 Desa dan 26 Kelurahan. Secara geografis wilayah Kabupaten Gresik terletak antara 112° sampai 113° Bujur Timur dan 7° sampai 8° Lintang Selatan dan merupakan dataran rendah dengan ketinggian 2 sampai 12 meter diatas permukaan air laut kecuali Kecamatan Panceng yang mempunyai ketinggian 25 meter diatas permukaan air laut. Sebagian wilayah Kabupaten Gresik merupakan daerah pesisir pantai, yaitu memanjang mulai dari Kecamatan Kebomas, Gresik, Manyar, Bungah, Sidayu, Ujungpangkah dan Panceng serta Kecamatan Sangkapura dan Tambak yang lokasinya berada di Pulau Bawean.

Wilayah Kabupaten Gresik sebelah utara berbatasan dengan Laut Jawa, Sebelah Timur berbatasan dengan Selat Madura dan Kota Surabaya, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten Mojokerto, dan sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Lamongan.

Visi dan Misi BPMP Kabupaten Gresik

VISI

Terwujudnya Kabupaten Gresik sebagai daerah tujuan investasi pada tahun 2015

MISI

1. Mewujudkan pengelolaan sistem informasi dan pengembangan kawasan dalam rangka memberikan pelayanan pada masyarakat dan dunia usaha sebagai upaya peningkatan investasi
2. Mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan profesional dibidang penanaman modal dan perizinan
3. Mewujudkan peningkatan pengendalian pelaksanaan penanaman modal

4. Mewujudkan iklim yang lebih kondusif untuk investasi dengan meningkatkan kerja sama dan kemitraan.

Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik

Keterbatasan dan kelemahan pemerintah serta perkembangan lingkungan global berujung pada ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah sekaligus menunjukkan adanya gejala kegagalan pemerintah dalam mengolah pembangunan nasional di berbagai sektor. Kegagalan pemerintah dipicu pula oleh penyalahgunaan wewenang aparat pemerintah dan kurang peka terhadap aspirasi masyarakat yang mendorong seburunya praktik korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Pemerintah yang baik dan bersih pada umumnya terjadi pada masyarakat yang memiliki kontrol sosial efektif yang merupakan ciri masyarakat demokratis dimana kekuasaan pemerintahannya terbatas dan tidak bertindak sewenang-wenang dan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Realitas tersebut mengakibatkan perubahan paradigma hubungan antara pemerintah, swasta dan masyarakat, yaitu bagaimana melakukan perubahan cara jalannya pengelolaan pemerintahan.

Sehubungan dengan ini, pemerintah kabupaten Gresik telah menerapkan Prinsip-Prinsip *Good Governance*. Peneliti menilai bahwa permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam praktik penerapan prinsip *Good Governance* mengarah pada satu model prinsip-prinsip *Good Governance* dari *United National Development Program* (UNDP). Prinsip-prinsip tersebut mempunyai 10 indikator yaitu partisipasi, aturan hukum, keterbukaan, daya tanggap, berorientasi pada kesepakatan, kesetaraan, efektif dan efisien, akuntabilitas, visi strategi serta saling berhubungan.

Berdasarkan hasil yang peneliti temukan di lapangan dan didasarkan dengan teori yang berkaitan, maka pihak Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik juga melakukan pembenahan terutama prinsip-prinsip yang diterapkan. Penerapan Prinsip *Good Governance* berdasarkan konsep dari *United National Development Program* (UNDP) berkaitan tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Terdapat 10 (sepuluh) prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut *United National Development Program* (UNDP) yang di adopsi oleh Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik antara lain:

Partisipasi

Participatory atau melibatkan masyarakat (terutama aspirasi-aspirasinya) dalam setiap pengambilan kebijakan atau formulasi rencana yang dibuat pemerintah. Selain itu juga dilihat pada keterlibatan masyarakat dalam implementasi berbagai kebijakan dan rencana keterlibatan masyarakat, termasuk dalam pengawasan dan evaluasinya. Keterlibatan dimaksud bukan dalam prinsip terwakilinya aspirasi masyarakat melalui DPR melainkan keterlibatan mereka secara langsung. Partisipasi dalam arti mendorong semua

warga negara untuk menggunakan hak-haknya untuk menyampaikan, baik secara langsung atau tidak, usulan dan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan. Terutama memberikan kebebasan kepada rakyat untuk berkumpul, berorganisasi, dan berpartisipasi secara aktif dalam menentukan masa depannya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan dari Prinsip Partisipasi yaitu adanya pengikutsertaan publik yang terwujud dalam perencanaan yang partisipatif dapat membawa keuntungan substantif, dimanana keputusan publik yang diambil akan memberi rasa kepuasan dan dukungan publik yang cukup kuat terhadap suatu proses pembangunan. Berdasarkan pemahaman mengenai Prinsip Partisipasi, peneliti menemukan bahwa: Adanya partisipasi mengenai Izin Mendirikan Bangunan lebih dari 50%, masyarakat yang antusias memberikan aspirasi yang dimiliki untuk meningkatkan pelayanan yang optimal

Aturan Hukum

Prinsip Aturan Hukum merupakan sebuah keadaan yang bertujuan untuk menciptakan kondisi bahwa hukum mengikat kepada siapa saja tidak terkecuali kepala negara, penegakan hukum harus tanpa diskriminasi, adil dan pasti. Dalam kaitannya dengan prinsip ini, peneliti menemukan bahwa prinsip ini sangat diterapkan di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik. suatu aturan hukum untuk terciptanya suatu organisasi yang baik dan terarah. Sebab, bila tak ada aturan hukum maka setiap pegawai dapat bertindak sesuka hati mereka. Maka, Badan Penanaman Modal dan Perijinan (BPMP) Kabupaten Gresik harus berpegang dalam aturan hukum yang berlaku. Hal tersebut sudah dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik dengan cara menutup sementara Pabrik Pabrik di Sekitar Gresik yang surat Izin Mendirikan Bangunan belum semua terpenuhi.

Keterbukaan

Transparency atau keterbukaan dapat dilihat pada tiga aspek yakni: (1) adanya kebijakan yang terbuka terhadap pengawsan; (2) adanya akses informasi sehingga masyarakat dapat menjangkau setiap segi kebijakan pemerintah; (3) berlakunya prinsip check and balance antar lembaga eksekutif dan legislatif. Prinsip transparansi ini bertujuan membangun rasa saling percaya antar pemerintah dengan publik ini dimana pemerintah harus memberikan informasi yang akurat kepada publik yang membutuhkan. Terutama informasi yang andal berkaitan dengan masalah-masalah hukum, peraturan, dan hasil-hasil yang dicapai dalam pelaksanaan urusan pemerintahan; adanya mekanisme yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi-informasi yang relevan; adanya peraturan yang mengatur mengenai kewajiban pemerintah daerah untuk menyediakan informasi bagi masyarakat; serta menumbuhkan budaya kritis di tengah-tengah masyarakat untuk mengkritisi kebijakan publik yang dihasilkan oleh pemerintah. Karena itu transparansi harus dibangun dalam kerangka kebebasan dan aliran informasi. Berbagai proses, kelembagaan, dan informasi harus dapat diakses

secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya, dan informasinya harus disediakan secara memadai dan mudah dimengerti sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi. Rakyat secara pribadi dapat mengetahui secara jelas tanpa ada yang ditutup-tutupi dalam proses perumusan kebijakan publik dan tindakan pelaksanaannya (implementasi). Segala tindakan dan kebijakan pemerintah, baik pusat maupun daerah, harus dilaksanakan secara terbuka dan diketahui umum. Dalam hal ini peran pemerintah adalah membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminasi tentang penyelenggaraan pemerintahan. Badan Penanaman Modal dan Perijinan di Kabupaten Gresik mempunyai beberapa cara agar masyarakat mengetahui apa saja yang dilakukan, antara lain: Mengakses website di <http://perijinan.gresikkab.go.id> Menempel baner-baner dan menyebarkan selebaran yang menjelaskan tentang bagaimana prosedur mengurus Izin Mendirikan Bangunan di sekitar instansi

Daya Tanggap

Prinsip Daya Tanggap merupakan sebuah Prinsip yang diharapkan publik agar terjadinya sebuah keselarasan antara Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik terutama dibidang Izin Mendirikan Bangunan dan juga publik. Prinsip ini sangat menentukan bahwa pemerintah yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula. Prinsip ini diterapkan Badan Penanaman Modal dan perijinan di Kabupaten Gresik dengan cara publik bisa menghubungi pihak Badan Penanaman Modal dan Perijinan di Kabupaten Gresik bidang Izin Mendirikan Bangunan dengan menelfon karena telah disediakan call center untuk memfasilitasi masyarakat, publik juga bisa mengakses website yang di sediakan oleh Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik bidang Izin Mendirikan bangunan apabila Sknya sudah keluar.

Berorientasi Kepada Kesepakatan

Dalam setiap proses politik akan selalu ditemukan konflik-konflik yang terjadi antara pihak-pihak yang berupaya mendapatkan atau mempertahankan sumber yang dianggap penting dari pihak-pihak lain yang berusaha mendapatkan atau mempertahankan sumber-sumber penting tersebut. Agar perbedaan pendapat ini tidak menjadi suatu konflik maka digunakanlah upaya penyelesaian untuk mendapatkan solusi yang disepakati (konsensus) bersama oleh pihak-pihak yang berusaha mendapatkan atau mempertahankan nilai-nilai yang mereka anggap penting. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dalam prinsip ini di temukan bahwa masyarakat bisa mengadukan apa saja keluhan-keluhan dengan menulis di frum yang disediakan oleh Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik yang bernama Forumdes Kopja agar pihak instansi bisa mengevaluasi kinerja aparaturnya.

Kesertaan

Prinsip Kesertaan merupakan prinsip yang dimana instansi pemerintah menjamin penuh hak-hak dan kebebasan tiap manusia untuk menjalani hidup dan bermasyarakat di Negara Republik Indonesia tanpa adanya diskriminasi dari pihak-pihak lain. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pihak instansi melakukan prinsip ini sesuai SOP yang berlaku di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik bidang Izin Mendirikan Bangunan.

Kesetaraan antar sesama itu yang dicerminkan dari petugas di bidang perijinan yang melayani masyarakat tanpa membeda-bedakan tiap orang yang melakukan perijinan. Semua dilayani sesuai dengan aturan yang berlaku. Tanpa adanya memihak pada salah satu pihak, atau mengistimewakan beberapa pihak tertentu. Semua dilayani secara sama dan adil tanpa adanya kecurangan atau nepotisme didalam pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan.

Efektif dan Efisien

Pelaksanaan *Good Governance* berdasarkan prinsip efektif dan efisiensi diharapkan pemerintah mampu bekerja secara tepat sasaran dan pekerjaan tersebut dilaksanakan dengan tepat sesuai dengan yang telah direncanakan serta menggunakan cara-cara yang paling baik dalam menjalankan tugasnya. Berdasarkan penelitian di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik, peneliti menemukan bahwa dari prinsip ini kurang begitu diterapkan karena faktor dari Sumber Daya Manusianya sehingga apabila ada seorang aparaturnya yang izin, tugasnya tidak ada yang bisa menggantikan.

Tanggung Jawab

Akuntabilitas merujuk pada pengembangan rasa tanggung jawab publik bagi pembuat/pengambilkebijakan/keputusan di pemerintahan, sektor privat dan organisasi kemasyarakatan sebagaimana hasilnya kepada para pemilik (*stakeholders*). Khususnya dalam birikrasi pemerintahan, akuntabilitas merupakan upaya menciptakan sistem untuk memonitori dan mengontrol kinerja birokrasi dalam kaitannya dengan kualitas, efisiensi, dan perusakan sumber daya, serta transparansi dalam manajemen keuangan, pengadaan, akunting dan penggunaan sumber daya. Dari sudut kekuasaan, akuntabilitas menjamin adanya proses yang memenuhi syarat dalam pemilihan pejabat publik (pemegang kekuasaan) dan prosedur yang sehat dalam proses pengambilan keputusan. Dalam penerapan prinsip tanggung jawab, menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan Negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik menemukan bahwa prinsip Tanggung Jawab diterapkan sangat baik dengan cara melakukan sesuai SOP yang berlaku.

Visi Strategi

Prinsip Visi Strategis merupakan rencana bersekala besar yang berorientasi jangkauan masa depan yang jauh serta ditetapkan sedemikian rupa sehingga memungkinkan suatu organisasi berinteraksi secara efektif dengan lingkungannya dalam kondisi persaingan yang semua diarahkan pada optimalisasi pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang bersangkutan. Visi Strategis merupakan pemikiran/pandangan kedepan yang disusun berdasarkan rencana-rencana guna mencapai tujuan dari pemikiran/pandangan kedepan tersebut. Peneliti menemukan bahwa di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik khususnya di bidang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sedang melakukan *Digital Recourse* artinya publik bisa melihat SK-SK yang terbit bisa dilihat di website yang disediakan badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik bidang Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Saling Berhubungan

Prinsip Saling berhubungan merupakan prinsip yang menyatakan setiap aparat mempunyai rasa ingin mendekati diri kepada masyarakat agar mempunyai citra yang baik bagi masyarakat, Sehingga mempunyai hubungan yang baik pula. Pada dasarnya prinsip saling berhubungan ini menciptakan suatu pencitraan di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik bidang Izin Mendirikan Bangunan dengan publik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Badan Penanaman Modal dan perijinan menemukan bahwa adanya CSR tiap tahun dengan perusahaan-perusahaan kecil di sekitar gresik melalui ceremonial, adanya pameran yang berkaitan dengan perijinan dan investasi tingkat Nasional dan Daerah selama 2 kali dalam setahun.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka bentuk dari prinsip Saling Berhubungan jelas terlihat tujuannya agar publik merasa puas dengan apa yang di berikan oleh Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik.

Konsep penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance menurut United National Development Program (UNDP) masih perlu diperbaiki karena ada salah satu dari prinsip yang dirasa masih belum sesuai. Badan Penanaman Modal dan Perijinan harus secepatnya memperbaiki satu prinsip yang belum sesuai itu untuk menciptakan good governance yang diharapkan oleh semua pihak di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan terhadap penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat salah satu prinsip yang

tidak dilakukan dengan baik oleh pihak Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik.

Dapat dilihat dari 10 (sepuluh) indikator menurut konsep United National Development Program antara lain: Pada prinsip partisipasi ini bertujuan untuk pengikutsertaan publik yang terwujud dalam perencanaan yang partisipatif dapat membawa keuntungan substantif, dimana keputusan publik yang diambil akan memberi rasa kepuasan dan dukungan publik yang cukup kuat terhadap suatu proses pembangunan. Hal itu dapat menaikkan retribusi dari sebelumnya sehingga meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Prinsip Aturan Hukum ini bertujuan agar hukum mengikat kepada siapa saja tidak terkecuali kepala negara, penegakan hukum harus tanpa diskriminasi, adil dan pasti. Hal itu dilakukan sesuai SOP yang berlaku.

Pada prinsip keterbukaan ini bertujuan untuk pemerintahan yang bebas, bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Hal itu dilakukan dengan cara membuat website dan banner. Prinsip Daya Tnaggap bertujuan untuk menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Hal itu dilakukan dengan cara kontak person sehingga publik bisa menelfon langsung dan juga bisa mengakses website yang telah disediakan.

Pada prinsip Berorientasi Pada Kesepakatan bertujuan untuk mendapatkan solusi yang disepakati (konsensus) bersama oleh pihak-pihak yang berusaha mendapatkan atau mempertahankan nilai-nilai yang mereka anggap penting. Hal itu dilakukan dengan cara membuat forum yang bernama forumdes kopja. Pada prinsip Kesertaan bertujuan untuk menunjukkan bahwa negara dan pemerintah menjamin penuh hak-hak dan kebebasan tiap manusia untuk menjalani hidup dan bermasyarakat di Negara Republik Indonesia tanpa adanya diskriminasi dari pihak-pihak lain. Hal ini dilakukan sesuai SOP yang berlaku.

Pada prinsip Efektivitas dan Efisien bertujuan agar pemerintah mampu bekerja secara tepat sasaran dan pekerjaan tersebut dilaksanakan dengan tepat sesuai dengan yang telah direncanakan serta menggunakan cara-cara yang paling baik dalam menjalankan tugasnya. Hal itu tidak sesuai dengan kenyataan bahwa kurangnya Sumber Daya Manusia bisa menimbulkan efek negatif bagi publik. Pada prinsip tanggung jawab bertujuan untuk menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan Negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini dilakukan sesuai SOP yang berlaku. Pada prinsip Visi Strategis bertujuan untuk pemikiran/pandangan kedepan yang disusun berdasarkan rencana-rencana guna mencapai tujuan dari pemikiran/pandangan kedepan tersebut. Hal itu dilakukan dengan cara membuat *Digital Resource*.

Pada perinsip saling Berhubungan bertujuan untuk setiap aparat mempunyai rasa ingin

mendekatkan diri kepada masyarakat agar mempunyai citra yang baik bagi masyarakat, Sehingga mempunyai hubungan yang baik pula. Hal ini dilakukan dengan cara memberikan CSR melalui ceremonial dengan perusahaan tingkat menengah kebawah dan mengadakan pameran tentang investasi dan perijinan tingkat Nasional dan Daerah.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Arrasjid, Chairul. 2000, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.

Billah, M.M., 2001. *Good Governance di Indonesia: Wahana Pengikisan Kemiskinan Struktural*. Makalah dalam Seminar Dimensi Kemiskinan Rakyat Dalam Pembangunan Indonesia. Makassar: Fakultas Ekonomi UNHAS-LPEM dan OXFAM.

Budiardjo, Miriam. 1982, *Partisipasi dan Partai Politik*. Sebuah Bunga Rampon. Jakarta: PT Gramedia.
Heinrich dan Lynn, 2000. *Good Governance*. Journal of Public Administration, Nov/Dec.

IMF, 1997. *Good Governance: the IMF's Role*. Washington DC.

J. Kurniawan Luthfi & Najih Muhammad. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: In-Trans Publishing.

Kooiman, Jan (ed), 1993. *Modern Governance: New Government Society Interactions*. London: SAGE Publication.

LAN, 2003. SANKRI (*Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*). Penerbit: Bagian Humas LAN-RI Jakarta.

LAN-BPKP, 2000. *Akuntabilitas dan Good Governance*. Jakarta: LAN-RI.

Leo Fonseka, 1999. *Good Governance*. Journal of Public Administration, Nov/Dec.

Miles, Matthew B & Huberman, A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : University Indonesia Press.

Muchsin. H dan Fadillah Putra. 2002, *Hukum dan Kebijakan Publik*. Surabaya: Universitas Sunan Giri Surabaya.

Napitupulu, Paimin. 2007, *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction: Prinsip Dasar Agar Pelayanan Publik Lebih Berorientasi Pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat*. Bandung: Alumni.

Nawawi, Hadari. 2003. *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Rochman, M.G., 2000. *Good Governance: Prinsip, Komponen dan Penerapannya dalam Komnasham*. Hak Asasi Manusia: Penyelenggaraan Negara yang Baik dan Masyarakat Warga. Jakarta: Komnasham.

Sarwoto, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sedarmayanti, 2003. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*, Jilid 1,2 dan 3. Bandung: Mandar Maju.

Siagian, sondang P. 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Siagian P. Sondang. 2008, *Manajemen Strateji*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, Lijian Poltak, dkk. 2006, reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi, Jakarta: Bumi Aksara.

Sinite, Romany. 2007, *Perempuan, Kesetaraan dan Keadilan: Suatu Tinjauan Berwawasan Gender*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

UNDP, 1997. *Reconceptualising Governance, Discussion Paper 2*, New York: 1997.

UNDP, World Bank, ABD, 2000. *Partnership to Support Government Reform in Indonesia*.

Dokumen perundang-undangan

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 24/PRT/M/2007 tentang Pedoman Teknis Izin Mendirikan Bangunan Gedung