

INDONESIA PASCA PEMILIHAN PRESIDEN PUTARAN II TAHUN 2004

Oleh : Sri Suwitri

ABSTRAKSI

Pemilihan Presiden Republik Indonesia secara langsung telah usai. Komisi Pemilihan Umum telah mengumumkan pemenangnya. Fenomena apa yang akan terjadi sesudah itu ? Masyarakat Indonesia menanti datangnya Satria Piningit, pemimpin sebagai Ratu Adil yang akan membawa Indonesia menuju masyarakat adil, makmur dan mampu berjaya menyongsong era *global village*.

Apakah harapan masyarakat Indonesia akan tercapai? Apa saja yang harus dibenahi pemerintahan yang baru ? Desentralisasi dan otonomi daerah sebagai perwujudan demokrasi, *Good Governance*, adalah landasan pemerintahan yang tidak dapat ditawar lagi. *Check and Balance* antara legislative, eksekutif dan yudikatif serta meminimalkan sikap primordial. Pengelolaan keuangan dan perdagangan merupakan pekerjaan-pekerjaan pemimpin Indonesia hasil pemilihan langsung rakyat Indonesia.

Hambatan akan terjadi dikarenakan *kepluralistikan* masyarakat Indonesia. Presiden terpilih perlu memberi perhatian yang besar pada *multikultur* masyarakat Indonesia untuk dapat mewujudkan Indonesia Baru.

Kata Kunci : Demokrasi, Pluralistik, Good Governance

PENDAHULUAN

Tahun 2004 adalah tahun yang teramat penting bagi masyarakat Indonesia dalam menentukan masa depannya. Konon, angka 2 dikali 4 sama dengan 8 merupakan angka pembawa keberuntungan bagi suatu etnik masyarakat. Benarkah demikian? Sangat besar harapan masyarakat Indonesia akan masa-masa yang akan datang selepas tahun 2004 ini. Pada tahun 2004 telah sukses, aman dan lancar, Indonesia menyelenggarakan Pemilihan Umum. Pemilihan Umum bagi legislatif dan bagi Pemilihan Umum Presiden secara langsung.

Senin, 4 Oktober 2004, Komisi Pemilihan Umum telah mengumumkan hasil Pemilihan Umum Presiden secara langsung. Pengumuman ini maju satu hari dari jadwal yang telah direncanakan yaitu hari Selasa, 5 Oktober 2004. Keberanian mengumumkan lebih awal tentu bukan tanpa dasar. Keamanan dan kesiapan masyarakat menerima kekalahan menjadi pendorong utama hal tersebut.

Hasil Pemilihan Umum menunjukkan kemenangan pada pasangan Susilo Bambang Yudhoyono dan Yusuf Kalla dengan memperoleh 60,62% suara, sedangkan Megawati dan Hasyim Muzadi mengantongi 39,38% suara.

Fenomena apa yang sedang terjadi? Dan fenomena apa yang akan terjadi sesudah Pemilihan Presiden (Pilpres) 2004? Apa

harapan-harapan masyarakat Indonesia terhadap Presiden terpilih? Apa yang harus dilakukan Presiden terpilih agar mampu membawa masyarakat Indonesia menuju Indonesia Baru di tengah dunia menuju globalisasi?

Demokrasi di Indonesia telah berjalan baik terbukti dengan pemilihan presiden secara langsung dengan aman, sukses dan lancar. Keberhasilan tersebut perlu dibarengi dengan kedewasaan legislatif dalam berdemokrasi. Desentralisasi dan otonomi daerah sebagai perwujudan demokrasi juga perlu ditingkatkan pelaksanaannya.

Good Governance merupakan alat bagi terselenggaranya pemerintahan yang demokratis tersebut, agar terhindar dari hambatan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Dinamika internal institusi pemerintah sangat dibutuhkan untuk dapat selalu menyesuaikan dengan dinamika keinginan masyarakat global.

Peningkatan kinerja yang tergambar dalam kualitas pelayanan yang prima, akuntabel, transparan menjadi sesuatu yang harus dilakukan.

Pelayanan publik yang prima terhadap masyarakat global tanpa diskriminasi menjadi tanggungjawab organisasi publik.

Model desentralisasi harus diutamakan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tuntutan masyarakat terhadap paradigma baru penyelenggaraan pemerintahan

yang berdasarkan profesionalisme birokrasi juga semakin menajam. Profesionalisme birokrasi yang berlandaskan desentralisasi, transparansi, akuntabilitas dan peningkatan kinerja dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Lahirnya UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sangat didambakan masyarakat bahwa dengan otonomi daerah akan diperoleh pelayanan publik yang lebih baik.

Melayani masyarakat Indonesia bukanlah hal yang mudah. Tantangan terbesar yang dihadapi pemerintah adalah keanekaragaman masyarakat dan budayanya.. Berbagai sistem kebijakan yang kondusif perlu diciptakan untuk dapat mengatasi pluralistik, multikultur, primordial masyarakat Indonesia yang dapat menimbulkan disintegrasi dan mengganggu persatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Kesalahan memberi makna otonomi daerah membuat pelaksanaan otonomi daerah menjadi jauh dari hakekat sebenarnya yaitu mengedepankan pelayanan prima kepada masyarakat global, tanpa diskriminasi dan primordial, agar daerah otonom khususnya dan Indonesia secara keseluruhan mampu bersaing di era globalisasi.

Pemerintah daerah sebagai penerima wewenang pemerintah pusat dalam kebijakan-kebijakan otonomi daerahnya harus berpegang teguh pada prinsip

pluralisme“ untuk mengeliminir terjadinya diskriminasi, ego kedaerahan, kesukuan, keagamaan, kebangsaan dan berbagai fenomena diskriminasi lainnya.

PEMBAHASAN

Demokrasi (Sidney Hook dalam Warsito, 2003 : 75) didefinisikan sebagai bentuk pemerintahan dimana keputusan-keputusan pemerintah yang penting atau arah kebijakan di balik suatu keputusan secara langsung maupun tidak langsung harus didasarkan pada kesepakatan mayoritas yang diberikan secara bebas dari rakyat.

Demokrasi akan tumbuh dan berkembang dengan baik apabila pemerintah pusat memiliki kepekaan dan tanggung jawab yang tinggi kepada daerah. (Tenue,1995:19)

Pada masa Yunani Kuno, demokrasi masih dapat dilaksanakan secara langsung karena masih sedikitnya jumlah masyarakat dan terbatasnya wilayah yaitu *City State*.

Seiring dengan makin berkembangnya wilayah Negara dan jumlah penduduk, maka demokrasi berkembang menjadi sistem demokrasi perwakilan. Kedaulatan yang semula di tangan rakyat, diserahkan kepada perwakilannya. Agar terhindar dari kesewenang-wenangan perwakilan, maka pemerintahan diwujudkan dalam

Trias Politika. Yaitu kekuasaan pemerintahan dipisahkan ke legislatif, eksekutif dan yudikatif. Diantara ketiga sumber kekuasaan tersebut haruslah terjadi *check and balances* untuk menghindari tindakan kesewenang-wenangan perwakilan kedaulatan rakyat terhadap masyarakat.

Demokrasi perwakilan merupakan reformasi bidang politik secara menyeluruh melalui penataan struktur dan kelembagaan, pola pikir dan budaya politik. Pembuatan keputusan-keputusan politik diselenggarakan oleh warga Negara melalui wakil-wakil yang mereka pilih melalui pemilihan umum yang akan bertanggungjawab kepada warga Negara kembali.

Kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah merupakan bentuk pemerintahan yang demokratis, dimana masyarakat mempunyai akses tinggi untuk mengawasi penyelenggaraan kedaulatan rakyat (pemerintahan) di tingkat local.

Melalui desentralisasi dan otonomi daerah, demokrasi akan tumbuh dan berkembang dengan baik, karena pemerintah pusat memiliki kepekaan dan tanggung jawab yang tinggi kepada daerah. (Tenue, ibid)

Desentralisasi merupakan upaya mewujudkan asas demokrasi dalam pemerintahan negara. Didalam desentralisasi ini rakyat secara langsung mempunyai kesempatan untuk turut serta (*participation*) dalam penyelenggaraan pemerintahan

di daerahnya. (Suryaningrat dalam Mas'ood, 1997:10)

Sejak masa pemerintahan Soekarno dengan Demokrasi Terpimpinnya, demokrasi di Indonesia mengalami kemerosotan atau bahkan kematian, yang terjadi adalah pelaksanaan otoritarianisme dan sentralisasi yang menjadi semakin berlebihan pada masa pemerintahan Orde Baru di bawah Soeharto.

Selama lebih dari 30 tahun yang terjadi adalah pelaksanaan sentralisasi dan *pseudo-otonomi*. Undang-undang Pemerintahan Daerah yang dibuat pada masa itu (UU No. 5 tahun 1974 dan UU No. 5 tahun 1979), secara empirik tidak menunjukkan perbaikan substansial dalam arti merealisasikan desentralisasi dan demokratisasi. Penciptaan suatu struktur pemerintahan pada masa Orde Baru berdasarkan asas desentralisasi bukan merupakan refleksi pemihakan politik pada gagasan pemencaran kekuasaan, tetapi lebih sebagai instrument untuk melayani kepentingan pembangunan ekonomi yang menjadi agenda utama politik Orde Baru. Dengan demikian desentralisasi yang tertulis di atas kertas (UU No. 5 tahun 1974 dan UU No. 5 tahun 1979), hanya merupakan instrument legitimasi Orde Baru untuk menunjukkan pada masyarakat dan dunia luar bahwa pemerintahannya secara formal dikelola secara desentralistik. (Sutoro Eko dalam Purwoko, 2004:1)

Pada tahun 1999, pemerintah Indonesia mulai melangkahankan desentralisasi dengan model desentralisasi pemerintahan : model otonomi daerah yang menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 adalah kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan perundang-undangan.

Kebijakan otonomi daerah tersebut, di Indonesia merupakan bagian dari reformasi administrasi Negara, telah membawa angin perubahan yang besar di bidang kelembagaan dan kinerja organisasi pemerintah daerah.

Meskipun demikian dalam implementasinya, juga menimbulkan kekecewaan dan kekusaran. Muncul kecaman dan kritikan bahwa desentralisasi dan otonomi daerah merupakan sumber malapetaka. Seperti terjadinya bahaya separatisme, disintegrasi, konflik-konflik horizontal, pertikaian antar daerah, kesenjangan sosial, dan meluasnya Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN). (Purwoko, ibid).

Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah merupakan instrumen yang digunakan dalam mempedomani penyelenggaraan pemerintahan dalam implementasi otonomi daerah.

Pelaksanaan otonomi daerah hingga kini masih menjadi perdebatan antara praktisi dan pakar ilmu pemerintahan, juga antara pemerintah pusat dan daerah. Perubahan-perubahan yang terjadi dari pelaksanaan otonomi daerah seringkali tidak sesuai sasaran dari tujuan otonomi itu sendiri.

Otonomi daerah adalah keputusan politik pemerintah pusat untuk memberikan sebagian besar kewenangan kepada pemerintah daerah. Penyerahan kewenangan ini berkecenderungan dimaknai sebagai “ penyerahan kedaulatan “ kepada pemerintah daerah untuk berbuat apa saja. (Sinoeng N. Rachmadi, 2003).

Dengan otonomi daerah atau penyerahan sebagian besar kewenangan dari pemerintah pusat kepada daerah, maka daerah akan lebih cepat dan efektif dalam merespon tuntutan-tuntutan masyarakat. Kewenangan daerah membuat peraturan daerah (perda) akan memperlancar dan meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas pemerintah dalam melayani masyarakat, karena pemerintah daerahlah yang paling mengetahui potensi dan kondisi daerah serta kebutuhan masyarakatnya.

Pasca Pemilihan Presiden 2004, Susilo Bambang Yudhoyono dan Yusuf Kalla masih akan menghadapi masalah-masalah dalam pelaksanaan desentralisasi dan otonomi daerah sebagai berikut : (Sutoro Eko dalam Purwoko, ibid)

1. Masalah kewenangan dan tanggung jawab pengelolaan sumber daya masih akan menjadi pangkal konflik antara pemerintah pusat, propinsi, kabupaten/kota juga desa. Saling mengkalim sebagai kewenangan mereka untuk mengelolanya, tetapi saling cuci tangan ketika sampai pada masalah tanggung jawab.
2. Rekrutmen kepemimpinan lokal semakin terbuka dan demokratis menumbuhkan *open money politics*. Pada saat Orde Baru upeti hanya berada pada jajaran elite birokrasi. Pada awal reformasi, upeti beralih ke legislatif. Di masa pemerintahan SBY-Kalla, dengan pemilihan Kepala Daerah secara langsung akan terjadi politik uang yang menetes ke bawah atau masyarakat langsung. *Widely money politics* seperti ini akan berdampak buruk pada kinerja pemerintahan daerah. Kepala Daerah dapat menjadi kurang peka terhadap aspirasi masyarakat, rakus, tidak akuntabel dan tidak transparan.
3. Masalah perwakilan. Kedudukan DPRD selaku legislatif di era otonomi sangat kuat. Tidak lagi Datang, Duduk, Dengar, Duit (4D), tetapi sering melampaui batas kewenangan. Berubah fungsi dari pengawasan menjadi fungsi peradilan. Lebih arogan, kurang peka terhadap aspirasi masyarakat dan korup.
4. Masalah keuangan. Terdapat persepsi bahwa otonomi akan benar-benar nyata apabila mampu meningkatkan PAD terhadap APBD. Akibatnya daerah berusaha melakukan intensifikasi dan ekstensifikasi pungutan baik pajak maupun retribusi. Juga terdapat pemahaman yang keliru tentang Dana Alokasi Umum (DAU) yang digunakan untuk membiayai seluruh belanja pegawai daerah.
5. Masalah Demokrasi dan otonomi desa. UU No.22/1999 mengakui otonomi

desa tetapi tidak secara tegas mengatur batas-batas desentralisasi antara Propinsi, Kabupaten/Kota dan Desa. Akibatnya Kabupaten sering menghentikan otonomi di kabupaten dan tidak mengakui otonomi desa. Desa menjadi wilayah dalam domain kekuasaan dan kewenangan Kabupaten padahal secara histories, Desa mempunyai *self governing community* yang jauh lebih tua daripada Kabupaten dan Negara.

Meskipun banyak hambatan dihadapi dalam implementasi desentralisasi dan otonomi daerah, namun ada beberapa hal yang dapat mengatasi permasalahan tersebut, yaitu :

1. Meningkatkan peran *local state* (Pemerintah Propinsi atau Kabupaten/Kota) tetap dalam kedudukannya sebagai *sub-set national state*.
2. Pengembangan pola pemerintahan dari jauh atau tidak langsung dengan lebih

- menitikberatkan kewenangan-kewenangan operasinal ke unit lebih kecil (Kabupaten/Kota). Sehingga Negara semakin mendekati rakyat, atau implementasi otonomi daerah harus diorientasikan kepada pelayanan publik yang prima.
3. Pemerintah yang responsif atau yang mewadahi partisipasi masyarakat dalam suatu *community association* tanpa menunggu “ korban pelayanan publik ” smakin bertambah banyak. Masyarakat perlu dibina agar mampu menyikapi pelayanan publik pemerintah daerah dengan falsafah komunal yang *Care, Share and Fair* (Peduli, Berbagi dan Adil), sehingga setiap permasalahan dalam pelayanan pemerintah daerah dapat terdeteksi dan tertangani sedini mungkin. Peraturan Daerah. (Perda) yang aspiratif, akomodatif dan transparan perlu disusun agar

masyarakat sebagai informan, korektor dan evaluator dari muara penerapan pelayanan publik lebih mendapat perhatian.

4. Kesadaran publik akan hak-haknya untuk menerima pelayanan publik secara prima pada saat ini telah meningkat, sehingga perlu dilakukan transformasi semangat kewirausahaan ke dalam birokrasi, di mana salah satunya menyangkut bidang kualitas pelayanan yaitu prinsip pemerintahan berorientasi kepada pelanggan (masyarakat), memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat, bukan kebutuhan dan kepuasan birokrasi.

Pemerintah daerah sebagai organisasi publik mempunyai ciri-ciri organisasi publik secara universal yaitu (Azhar Kasim dalam Soenarto, 2001) :

1. Organisasi publik tidak sepenuhnya otonomi tetapi dikuasai faktor-faktor eksternal.
2. Organisasi publik secara resmi diadakan untuk pelayanan masyarakat.

3. Organisasi publik tidak dimaksudkan untuk berkembang menjadi besar sehingga merugikan organisasi publik lain.
4. Kesehatan organisasi publik diukur melalui :
 - Kontribusinya terhadap tujuan politik;
 - Kemampuan mencapai hasil maksimum dengan sumberdaya yang tersedia;
5. Kualitas pelayanan masyarakat yang buruk akan memberi pengaruh politik yang negative/merugikan.

Sebagai organisasi publik, maka pemerintah daerah perlu sejalan dengan semangat wirausaha dalam birokrasi, yang mengubah paradigma pelayanan publik menjadi lebih berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan publik sebagai pelanggan dan bukan kebutuhan dan kepuasan birokrat.

Keberhasilan pemerintah daerah akan dinilai dan didukung oleh masyarakat termasuk didalamnya pelaku bisnis selaku stakeholder dari kualitas pelayanannya. Hakim penilai baik atau buruknya kualitas pelayanan pemerintah daerah adalah masyarakat.

Pemerintah daerah sebagai organisasi publik dalam rangka meningkatkan pelayanan publik harus menerapkan prinsip *good public governance* , yaitu : (Retno Sunu Astuti, 2004:9)

1. Akuntabilitas

- Aparatur pemerintah yang menjalankan birokrasi harus mempertanggungjawabkan tugas dan fungsinya kepada masyarakat yang terkait dengan kelembagaan, ketatalaksanaan dan sumberdaya manusia.
2. Keterbukaan dan transparansi Masyarakat dan internal birokrasi dapat mengetahui dan dilibatkan dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan berbagai program kebijakan.
 3. Ketaatan pada aturan hukum. Aparatur pemerintah sebagai penopang birokrasi harus menjunjung tinggi dan mendasarkan setia tindakannya pada aturan hukum, tanpa mengabaikan nilai-nilai lokal (*local wisdom*) yang berkembang dalam masyarakat.

Melayani masyarakat bukanlah pekerjaan mudah bagi organisasi publik apalagi seperti halnya masyarakat Indonesia yang multikultur. Masyarakat multikultur ditandai dengan (TurnomoRahardjo, 2004:1) adanya keanekaragaman budaya yang antara lain terlihat dari perbedaan bahasa, sukubangsa (etnik) dan keyakinan agama serta kebiasaan-kebiasaan cultural lainnya. Pada satu sisi,

kemajemukan budaya ini merupakan kekayaan bangsa yang sangat bernilai, namun pada sisi yang lain, keanekaragaman cultural memiliki potensi bagi terjadinya disintegrasi atau perpecahan bangsa. Pluralitas budaya ini seringkali dijadikan alat untuk memicu munculnya konflik sukubangsa, agama, ras dan antar golongan (SARA), meskipun sebenarnya faktor-faktor penyebab dari pertikaian tersebut lebih pada persoalan-persoalan politik, ketidakadilan sosial dan ketimpangan ekonomi.

Pidato Presiden Soekarno dalam memperingati Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia tanggal 17 Agustus 1954 mengingatkan pentingnya memahami kemajemukan budaya yang menjadi ciri atau penanda bangsa Indonesia. *“Ingat kita ini bukan dari satu adapt istiadat. Ingat, kita ini bukan dari satu agama. Bhinneka Tunggal Ika, berbeda tapi satu, demikianlah tertulis di lambing Negara kita, dan tekanan kataku sekarang ini kuletakkan kepada kata bhinna yaitu berbeda-beda. Ingat kita ini bhinna, kita ini berbeda-beda ...”* (dikutip dari Kompas, 4 Maret 2001:31, dalam Turnomo Rahardjo, ibid)

Presiden terpilih memiliki tugas mendatang yaitu tidak saja bagaimana mengintegrasikan keragaman cultural yang ada pada masyarakat, tetapi juga bagaimana setiap kelompok kultural, khususnya kelompok minoritas yang *underrepresented* diakui keberadaannya dalam satu

wadah masyarakat Indonesia yang multikultur ini. (Ibid)

PENUTUP

Pasca Pemilihan Presiden 2004 memberikan pekerjaan rumah yang besar bagi pasangan Presiden terpilih Susilo Bambang Yudhoyono – Yusuf Kalla. Banyak harapan masyarakat dibebankan di pundak mereka, sementara masalah yang mereka hadapi masih seputar masalah lama yaitu penyelenggaraan demokrasi melalui desentralisasi dan otonomi daerah. Agar desentralisasi dan otonomi daerah tetap pada koridor pencapaian tujuan nasional, maka harus diorientasikan pada pelayanan publik.

Pemerintah dari tingkat pusat hingga ke pemegang kewenangan terkecil perlu membenahi diri dengan mendasarkan penyelenggaraan pemerintahannya ke prinsip *good public governance*. Akuntabilitas, transparansi serta ketaatan pada aturan hukum menjadi prinsip yang tidak dapat ditawar lagi dalam peningkatan profesionalisme birokrasi.

Apalagi dunia tengah menuju era *global village* dimana batas-batas antar wilayah dan negara akan menjadi kabur. Daya saing suatu negara beserta institusi-institusi di dalamnya merupakan kunci keunggulan pada saat globalisasi terwujud.

Dinamika internal institusi pemerintah sangat dibutuhkan untuk dapat selalu menyesuaikan dengan dinamika keinginan masyarakat global. Peningkatan kinerja yang tergambar dalam kualitas pelayanan yang prima, akuntabel, transparan menjadi sesuatu yang harus dilakukan.

Konsep “ *Reinventing Government* “ (Mewirauahakan Birokrasi), telah merubah paradigma administrasi publik dimana beroperasinya organisasi publik harus mendasarkan diri pada profesionalisme layaknya organisasi bisnis. Efisiensi, efektivitas, murah, cepat, berkualitas dengan menempatkan kepuasan masyarakat sebagai stakeholder menjadi tujuan utama organisasi publik.

Kesadaran publik akan hak-haknya untuk menerima pelayanan publik secara prima pada saat ini telah meningkat, sehingga , perlu dilakukan transformasi semangat kewirausahaan ke dalam birokrasi, di mana salah satunya menyangkut bidang kualitas pelayanan yaitu prinsip pemerintahan berorientasi kepada pelanggan (masyarakat), memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat, bukan kebutuhan dan kepuasan birokrasi.

Sebagai organisasi publik, maka pemerintah daerah perlu sejalan dengan semangat wirausaha dalam birokrasi, yang mengubah paradigma pelayanan publik menjadi lebih berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan

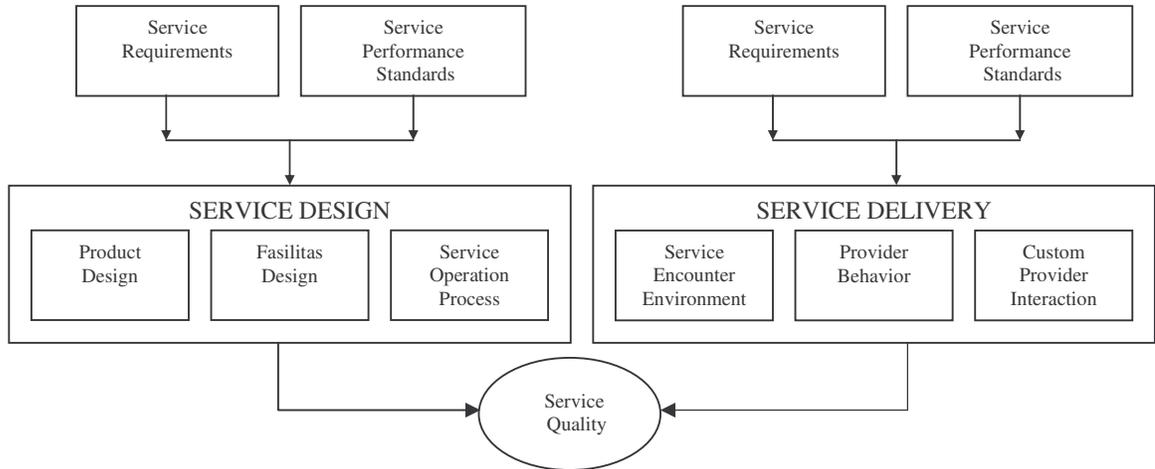
publik sebagai pelanggan dan bukan kebutuhan dan kepuasan birokrat.

Pelayanan publik yang prima terhadap masyarakat global tanpa diskriminasi menjadi tanggungjawab organisasi publik. Karena itu, pelaksanaan desentralisasi perlu memperhatikan kondisi pluralistik dan multikultur bangsa Indonesia. Sehingga desentralisasi tidaklah menimbulkan disintegrasi dan mempertajam primordial, melainkan *local state* tetap menjadi *sub-set national state* dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

DAFTAR PUSTAKA

- Mas'ood, Mohtar, 1997, **Politik Birokrasi dan Pembangunan**, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Osborne, David dan Ted Gaebkler, 1992, **Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Transforming the Public Sector**, Alih bahasa oleh Abdul Rosyid. LPPM, Jakarta
- Purwoko, **Tantangan Dan Prospek Otonomi Daerah Pasca Pilpres PutaranII 2004**, Seminar Dies Natalis UNDIP, FISIP UNDIP, 7 Oktober 2004
- Rachmadi, Sinoeng N., "Pelayanan Publik : Muara Otonomi", Karangan Khas, <http://www.suaramerdeka.com/harian/0304/12/kha1.htm>, Sabtu, 12 April 2003
- Rahardjo, Turnomo, **Memahami Sifat Multikultur Masyarakat Indonesia (Perspektif komunikasi Antar Budaya)**, Seminar Dies Natalis UNDIP, FISIP UNDIP, 7 Oktober 2004
- Retno Sunu Astuti,, **Tantangan Dan Prospek Profesionalisme Birokrasi Publik Pasca Pilpres 2004**, Seminar Dies Natalis UNDIP, FISIP UNDIP, 7 Oktober 2004
- Soenarto, " Otonomi Daerah Dan Pelayanan Publik ", **Buletin Pengawasan**, No. 30 & 31 ,2001
- Tenue, Henry, 1995, **Local Government and Democratic Political development**, University of Pennsylvania, ANNALS,AAPSS.
- Utomo, Warsito, 1999, **Kajian Kritis RUU Pemda dan Implikasinya terhadap Pemerintahan yang Demokratis**, Jakarta

*Desain Komponen Penyajian Layanan Yang Berkualitas
(Ramaswamy, 2000 : 14)*



*Desain Komponen Penyajian Layanan Yang Berkualitas
(Ramaswamy, 2000 : 14)*

