PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP *CLEAN GOVERNANCE* DI PROVINSI GORONTALO

Fitroy Ishak

Widyaiswara Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Daerah Provinsi Gorontalo
Email: fitroy.ishak@gmail.com

Abstract

Realizing good governance is not only a public expectations but also the demands of contemporary governance. This study aims to determine the public perception of "clean governance" in the province of Gorontalo. This study uses a qualitative method. Making informant is purposive and snowball. Data were collected through observation, interview, and review documents. Data analysis using data reduction, data presentation, and conclusion and verification. The results showed that the overall governance in Gorontalo province is not in accordance with the paradigm of "clean governance". Specifically, the citizens consider matters related to information, public services, social assistance, and recruitment is still decorated with the practice of "bad governance" that leads to corruption, collusion and nepotism

***Keywords**: People perception, clean governance, Gorontalo Province*

PENDAHULUAN

Pemerintah yang ideal adalah pemerintah yang mampu mengatur, melayani, membangun, dan memberdayakan; sementara masyarakat yang ideal adalah masyarakat yang adil dan mamur, atau sederhanya sejahtera, "*gemah ripah loh jinawi*". Pernyataan di atas tidak lain merupakan kebutuhan, tuntutan, dan harapan yang termanifestasi secara inheren ketika kita sebagai bangsa mengukuhkan diri ke dalam suatu negara, Republik Indonesia. Namun, sebagaimana "*ideals can never be more than partially realized*", pernyataan kehendak tersebut tidak lain merupakan bayangan semu/ironi ditengah fakta penyelenggaraan pemerintahan kontemporer. Observasi di berbagai media massa, elektronik, dan online; baik nasional maupun lokal; hampir tidak pernah sehari pun absen dari praktik *bad governance* atau sederhanya KKN. Belum lagi bila kita menilik berbagai hasil rilis data kontemporer, seperti rilis Bank Dunia (Dalam antaranews.com, 28 November 2011), yakni menurut hasil survei dari 183 negara, Indonesia berada pada peringkat 129, setelah sebelumnya pada tahun 2010 berada pada peringkat 122 dari 183 negara, dan pada tahun 2007 peringkat 135 dari 150 negara dalam hal pelayanan publik. Tidak jauh berbeda dengan hasil yang dirilis *Organization Fund for Peace* (dalam VivaNews: 2012), Indonesia berada pada posisi 63 dalam *Failed State Index* 2012, setelah pada 2011 berada pada posisi 64. Polemik pungutan liar dalam term korupsi juga tidak menunjukkan perubahan yang signifikan; melalui rilis *transparency international* (TI), Indonesia pada tahun 2013 berada pada posisi 64 dari 177 negara terkorup di dunia (antaranews.com, 11 Desember 2013); bahkan yang terbaru, IndoneISA hanya mampu menempati urutan ke 88 dari 168 negara yang diukur indeks persepsi korupsinya. Jadi berdasarkan observasi serta telaah data dan fakta yang dilakukan, Indonesia belum terbukti berhasil dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan kontemprorer yang diharapkan, yakni *good governance*.

Term *good governance* secara konseptual bervariasi bagi *scholars*. Ada yang menyatakan sebagai bentuk manajemen pembangunan/administrasi pembangunan; tata pemerintahan yang baik; pengelolaan pemerintahan yang baik dan bertanggungjawab; kepentingan/pengurusan pemerintahan yang baik; penyelenggaraan pemerintahan yang baik; penyelenggaraan pemerintahan yang berintegritas; serta ada yang menyatakannya sebagai pemerintahan yang bersih atau *clean government/clean governance* (Effendi, 2005). Dalam penelitian ini, pengertian yang terakhir inilah yang dipakai.

Lebih lanjut. Secara konseptual, *clean governance* pemerintahan yang bersih adalah

pemerintah yang diisi oleh aparat yang jujur, dan bekerja sesuai dengan tugas yang diembannya, tidak melakukan praktek KKN (korupsi kolusi nepotisme), bisa bertindak objektif, netral dan tidak diskriminatif (Bappenas, 2008). Prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintah yang bersih, tercermin dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 yang mengatur tentang Asas-asas Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Adapun asas umum dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih adalah sebagai berikut: (a) Asas kepastian hukum, (b) Asas tertib penyelenggaraan negara, (c) Asas kepentingan umum, (d) Asas keterbukaan, (e) Asas proposionalitas, (f) Asas profesionalitas, (g) Asas akuntabilitas. *Clean Governance* erat kaitannya dengan *Good Governance* karena keduanya memiliki fungsi yang sama yaitu untuk pemerintahan yang lebih baik dan bebas dari KKN.

Dalam konteks Indonesia, *clean government* cenderung dipahami sebagai pemerintahan yang bebas KKN (dan pemahaman inilah yang digunakan dalam penelitian ini). Sejak era reformasi, Indonesia telah berupaya sedemikian rupa untuk mewujudkan cita-cita ini. Namun mencermati data dan fakta yang dikemukakan sebelumnya, maka hal yang dicita-citakan tersebut tentunya masih jauh dari apa yang diharapkan. Terlebih menyimak rilis hasil penelitian salah satu lembaga riset korupsi, bahwa korupsi berkorelasi sifnifikan dengan pertumbuhan ekonomi suatu wilayah/daerah, dalam hal ini semakin bersih suatu daerah, maka semakin tinggi pertumbuhan ekonominya.Sekalipun demikian, dari hasil riset tersebut terdapat satu fenomena menarik, yakni dari 10 daerah yang dianggap memiliki kontribusi besar terhadap perekonomian Indonesia, adalah Provinsi Gorontalo yang ternyata berkorelasi negatif, artinya pertumbuhan ekonomi yang tinggi di Provinsi Gorontalo turut didorong oleh angka korupsi yang tinggi pula. Mencermati hal ini, maka tidaklah mengherankan jika salah satu daerah di Provinsi ini, yakni Kota Gorontalo pernah dinobatkan sebagai daerah dengan korupsi tertinggi ke tiga di republik ini.

Mencermati data, fakta, dan opini di atas, maka menarik untuk menelaah terkait *clean governance* di Provinsi Gorontalo berdasarkan persepsi masyarakat, dikarenakan hal ini signifikan bagi perkembangan penyelenggaraan pemerintahan khususnya di Provinsi Gorontalo. Selain itu dalam perkembangan pemerintahan kontemporer, masyarakat (*civil society* dan *privat sector*) tidak lagi dianggap sebagai obyek pemerintahan, melainkan dianggap sebagai aktor krusial dalam penyelenggaraan pemerintahan, sehingga partisipasinya dalam perencanaan, implementasi, pengawasan, dan evaluasi kinerja pemerintahan memiliki kontribusi yang signifikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Provinsi Gorontalo, yang terdiri dari enam Kabupaten/Kota, yakni Kota Gorontalo, Kabupaten Gorontalo, Kabupaten Boalemo, Kabupaten Pohuwato, Kabupaten Bone Bolango, dan Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yang merupakan suatu paradigma penelitian untuk mendeskripsikan peristiwa, perilaku orang atau suatu keadaan pada tempat tertentu secara rinci dan mendalam dalam bentuk narasi (Brannen, 2005; Creswell *et al*., 2007; Satori *et al*., 2010; Sugiyono, 2011). Penelitian ini bersifat terbuka artinya masalah penelitian sebagaimana telah disajikan didepan bersifat fleksibel dan *subject to change* sesuai dengan proses kerja yang terjadi dilapangan. Sehingga fokus penelitiannya pun berubah guna menyesuaikan dengan masalah penelitian yang berubah (Moleong, 2012). Dalam penelitian ini informan ditelusuri secara purposif dan *snowball*. Adanya penarikan informan dengan teknik ini, selain disesuaikan dengan pendekatan dan kebutuhan penelitian, juga agar penelitian yang dilakukan benar-benar mampu menyelami permasalahan secara mendalam hingga kejenuhan opini. Dengan demikian, data yang dikumpulkan jauh lebih obyektif dan komprehensif. Data penelitian dikumpulkan dengan memadukan sejumlah teknik, yakni observasi, wawancara mendalam, dan telaah dokumen terkait. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan model analisis Miles dan Huberman (1992), yang terdiri dari *data reduction*, *data display*, serta *conclusion drawing/verification*. Teknik ini digunakan untuk menganalisis persepsi masyarakat tentang *clean governance* di Provinsi Gorontalo, yang difokuskan pada empat

 ISSN :2301-573X

bidang utama, yakni informasi, pelayanan publik, bantuan sosial, dan rekrutmen aparatur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dikemukakan deskripsi hasil penelitian terkait persepsi masyarakat terhadap *clean governance* di Provinsi Gorontalo, yang difokuskan pada aspek informasi, pelayanan publik, bantuan sosial, dan rekrutmen aparatur. Adapun terkait hal tersebut dapat dikemukakan sebagai berikut.

Pertama, terkait aspek informasi. Dari hasil penelusuran data penelitian lewat instrumen wawancara terungkap bahwa kecenderungan informan menilai informasi yang berkaitan dengan seluk beluk penyelenggaraan pemerintahan relatif sulit diakses secara langsung. Bagi kalangan yang berlatarbelakang sipil, informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik hanya dapat diakses apabila yang bersangkutan secara pribadi memiliki relasi dengan aktor-aktor yang memiliki akses langsung atas informasi yang dibutuhkan. Jika masyarakat sipil ingin mengakses data secara prosedural, maka proses yang harus dilalui pun cenderung rumit dengan persyaratan yang kompleks, sehingga informan cenderung menempuh cara yang simple sekalipun terpaksa mengeluarkan biaya ekstra. Begitupun halnya dengan kalangan yang berlatarbelakang aktor di setor privat, maka yang bersangkutan terkadang harus mengeluarkan biaya ekstra hanya untuk mendapatkan akses informasi. Dalam lingkungan usaha, informan cenderung mengakui bahwa dalam banyak kasus mereka terpaksa mengeluarkan banyak biaya ekstra hanya demi menjaga relasi dengan pemegang informasi usaha, yang notabene merupakan pejabat publik. Hal ini ternyata sejalan dengan hasil observasi dan telaah dokumen, dalam hal ini data-data terkait informasi publik seringkali sulit didapatkan secara transparan. Situs-situs instansi pemerintahan Provinsi Gorontalo relatif sepi informasi dan bahkan untuk mengaksesnya secara langsung harus terlebih dahulu mengikuti serangkaian prosedur yang relatif rumit.

Kedua, terkait pelayanan publik. Dari hasil penelusuran data penelitian lewat instrument wawancara terungkap bahwa praktik pelayanan publik di Provinsi Gorontalo masih seringkali dihiasi praktik percaloan, kerumitan prosedur/persyaratan, ketidakjelasan waktu pelayanan, tidak transparannya biaya, dan tidak jarang ditemukan pungutan liar menurut pengakuan informan pada umumnya. Secara spesifik, mata rantai birokrasi pelayanan publik di Provinsi Gorontalo masih relatif panjang, yakni kebanyakan harus melalui RT/RW, desa/kelurahan, kecamatan, hingga instansi terkait, dan bahkan tidak jarang melibatkan aktor lain, seperti keluarga, tetangga, dan sebagainya bergantung pada jenis layanan yang diakses. Hal ini ternyata mengakibatkan kecenderungan informan lebih memilih mengikuti prosedur ilegal/jalan pintas yang tentunya memakan biaya ekstra agar layanannya cepat diproses dan produk layanan cepat didapatkan.

Ketiga, terkait dengan bantuan sosial. Dari hasil penelusuran data penelitian lewat instrument wawancara terungkap bahwa kecenderungan informan penelitian menilai bahwa praktik/penyelenggaraan bantuan sosial di Provinsi Gorontalo masih belum transparan, seringkali tidak tepat sasaran, seringkali terdapat pemotongan dengan alasan pajak/retribusi, dalam kasus barang kebutuhan pokok kebanyakan kualitasnya rendah, dan masih dihiasi tindak diskriminatif. Kebanyakan informan mengakui, bahwa mereka mengetahui adanya bantuan sosial yang digulirkan pemerintah justru setelah melihat lingkungan sekitarnya (tetangga) mendapatkan bantuan sosiao tertentu, yang menurut penilaian informan tersebut secara sosial dan ekonomi tidak termasuk kategori yang berhak. Tidak sedikit pula informan yang menilai bahwa penentuan layak/tidaknya seseorang/rumah tangga mendapatkan bantuan sosial bergantung pada kedekatan dengan pihak penyalur/berwenang. Selain itu, bagi informan yang seringkali mendapatkan bantuan sosial, kebanyakan mereka mengakui bahwa bila bantuan dalam bentuk uang, maka seringkali mendapatkan pemotongan dengan jumlah tertentu dari petugas dengan alasan pajak/retribusi; sementara bila dalam bentuk barang, seringkali kualitas yang didapatkan tidak sesuai dengan harapan.

Keempat, terkait dengan rekrutmen aparatur. Dari hasil penelusuran data penelitian lewat instrumen wawancara terungkap bahwa kecenderungan informan ternyata meragukan transparansi dan akuntabilitas rekrutmen baik secara politik (pemilihan), maupun penunjukan/seleksi (karir). Khusus untuk rekrutmen politik, kecenderungan informan

menilai bahwa rekrutmen politik yang dilakukan di Provinsi Gorontalo masih dihiasi dengan fenomena KKN, sehingga hanya aktor-aktor yang secara finansial dan relasi kuat lah yang akan terjaring rekrutmen. Bahkan dalam praktik pemilihan politik, informan mengakui bahwa praktik *money politik* masih menjadi andalan semua calon/kandidat. Begitupun halnya dengan rekrutmen melalui jalur seleksi/karir. Terkait hal ini, kebanyakan informan menilai bahwa penyelenggaraan rekrutmen dengan model demikian di Provinsi Gorontalo belum didasarkan pada kualitas/kapabilitas aktor/aparatur yang bersangkutan, melainkan masih didasarkan atas relasi, pengorbanan politik, dan bahkan pengorbanan materiil, yang kesemuanya itu tidak lepas dari unsure KKN. Mencermati hal ini, maka kebanyakan informan tidak kaget/heran mencermati banyaknya kalangan birorkasi dan aktor politik yang terjaring kasus KKN di Provinsi Gorontalo. Bahkan, hasil penelusuran lebih mendalam menemukan banyaknya dugaan kasus yang menurut informan mungkin untuk terungkap dalam waktu dekat, dengan catatan supremasi hukum berjalan sebagaimana yang diharapkan.

Deskripsi hasil penelitian menunjukkan bahwa kecenderungan informan (masyarakat) menilai bahwa penyelenggaraan pemerintahan di Provinsi Gorontalo, khususnya yang berkaitan dengan aspek informasi, pelayanan publik, bantuan sosial, dan rekrutmen masih belum sesuai dengan prinsip *clean governance*, dalam hal ini penyelenggaraannya masih dihiasi praktik *bad governance* yang mengarah pada KKN. Terkait sejumlah hal ini dapat dielaborasi sebagai berikut.

Pertama terkait aspek informasi. Hasil deskripsi penelitian yang menunjukkan bahwa informasi terkait penyelenggaraan pemerintahan di Provinsi Gorontalo yang relatif sulit diakses menunjukkan bahwa prinsip *clean governance* belum mampu termanifestasikan dengan baik dalam berbagai lini pemerintahan. Menurut kebanyakan *scholars*, salah satu tolak ukur kehidupan demokratis dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah akses informasi yang transparan (Ndraha, 2003; Jeddawi, 2008; JICA, 2008; Suaedi *et al*. 2010). Dalam era *good governance* yang melibatkan/menuntuk keterpaduan stakeholder dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka masyarakat (*civil society* dan *privat sector*) harus di-*enabling* dan di-*empowering* agar berdaya guna melalui partisipasinya yang secara inheren mendukung upaya pembangunan yang dilakukan pemerintah. Bila masyarakat dibiarkan dalam kondisi yang tidak melek informasi, maka tentu saja masyarakat cenderung tidak tertarik untuk berpartisipasi dalam menyukseskan program/kebijakan pemerintahan karena kemungkinan besar tidak memahami bahwa program/kebijakan pemerintah yang dibuat/dijalankan berkaitan dengan kepentingannya; serta jika hal ini dibiarkan secara terus menerus, maka hampir dapat dipastikan kecenderungan program/kebijakan yang ditempuh pemerintah relatif tidak tepat sasaran dan tidak berhasil, mengingat salah satu syarat agar kebijakan/program pemerintah berhasil diimplementasikan adalah kesesuaian antara pemerintah (implementor), masyarakat, dan kebijakan/program, termasuk informasi mengenai hal itu (Korten dan Sjahrir, 1988; Albrecht dan Zemke dalam JICA, 2008).

Kedua terkait aspek pelayanan publik. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan publik di Provinsi Gorontalo yang masih dihiasi praktik *bad governance* yang mengarah pada KKN menunjukkan bahwa paradigma penyelenggaraan pemerintahan khususnya pelayanan di Provinsi Gorontalo belum memposisikan masyarakat sebagai warga negara pemegang kedaulatan dan pihak pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Padahal, dalam era kontemporer, pelayanan publik merupakan satu-satunya fungsi hakiki pemerintahan, yang penyelenggaraannya sangat menentukan penilaian publik atas keberhasilan dan kualitas pemerintahan itu sendiri (Ndraha, 2003; Denhardt dan Denhardt, 2007). Selain itu, sekalipun Provinsi Gorontalo secara umum telah menerapkan sistem pelayanan terpadu satu pintu untuk beberapa jenis layanan, namun mencermati argumentasi dan kenyataan yang dihadapi informan pada umumnya secara tidak langsung menunjukkan bahwa strategi tersebut masih jauh dari apa yang diharapkan. Hal ini turut dijustifikasi penelitian terkait PTSP di salah satu wilayah Provinsi Gorontalo, yakni Umar (2014), yang mengungkatpan bahwa implementasi PTSP di Kabupaten Gorontalo belum berhasil dan belum berkualitas.

Ketiga, terkait bantuan sosial. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penyelenggaraan bantuan sosial di Provinsi Gorontalo yang penuh dengan praktik *bad governance* pada dasarnya juga dialami oleh

 ISSN :2301-573X

sejumlah daerah lainnya, khususnya terkait layanan/jaminan sosial Bahkan, sejumlah kasus kontemporer menunjukkan bahwa bansos menjadi salah satu lahan korupsi yang menggiurkan bagi oknum yang tidak bertanggungjawab. Selain itu, kasus KKN terkait bansos (salah satunya di Gorontalo berupa kasus korupsi Al-Qur'an) secara inheren menunjukkan dekadensi moralitas bangsa yang mengagungkan kehidupan materiil dan mengabaikan aspek moriil dan spiritual. Mencermati hal ini, maka masyarakat perlu diberdayakan dan dilibatkan partisipasinya terutama dalam aspek pengawasan, agar praktik-praktik serupa dapat diminimalisir.

Keempat terkait rekrutmen. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pola rekrutmen di Provinsi Gorontalo yang masih dihiasi praktik KKN menunjukkan kegagalan dalam memanajemen sumber daya manusial, khususnya dalam era persaingan kompetitif. Sebagaimana yang dipahami, bahwa era kontemporer mensyaratkan kesiapan SDM dalam persaingan regional, nasional, dan bahkan global, yang kesemuanya itu hanya dapat dimenangkan/dioptimalisasi dengan kualitas dan kapabilitas SDM yang memadai. Hal ini sebagaimana dikemukakan Benardin dan Russell (1988), bahwa di era persaingan kompetitif, maka salah satu keunggulan yang perlu dioptimalkan oleh suatu organisasi (termasuk pemerintahan) adalah terkait sumber daya manusia. Selain itu, adanya praktik KKN yang menghiasi pola rekrutmen di Provinsi Gorontalo menunjukkan bahwa rekrutmen yang ada masih dilakukan secara *spoils system* dan belum menggunakan *merit system*, sebagaimana yang saat ini diadopsi oleh banyak organisasi modern yang maju dan berhasil. Padahal, pola rekrutmen pegawai/aparatur secara merit system merupakan salah satu basis kekuatan organisasi untuk mendapatkan personil yang berkualitas dan berkapabilitas, atau sederhananya, "*the right man in the right place*" (Gibson *et al*., 1973).

Dari serangkaian uraian di atas dapat dipahami bahwa penyelenggaraan pemerintahan di Provinsi Gorontalo belum sesuai dengan pradigma *clean governance* sebagaimana yang diharapkan masyarakat sekaligus menjadi tuntutan penyelenggaraan pemerintahan kontemporer. Hal-hal terkait informasi, pelayanan publik, bantuan sosial, dan rekrutment masih dihiasi praktik bad governance yang mengarah pada praktik KKN.

KESIMPULAN

Dari serangkaian uraian pada hasil penelitian dan pembahasan dapat dirumuskan kesimpulan bahwa secara umum penyelenggaraan pemerintahan di Provinsi Gorontalo belum sesuai dengan paradigma *clean governance*. Secara spesifik, masyarakat menilai hal-hal terkait informasi, pelayanan publik, bantuan soISAl, dan rekrutmen masih dihiasi praktik *bad governance* yang mengarah pada KKN.

Berdasarkan kesimpulan di atas maka disarankan pelunya pemerintah Provinsi Gorontalo mengevaluasi kinerja internalnya terkait transparansi informasi, penyelenggaraan layanan publik, penyaluran bantuan sosial, dan pola rekrutmen yang dilakukan guna memenuhi ekspektasi publik sekaligus guna mencapai tuntutan prinsip clean governance dalam penyelenggaraan pemerintahan kontemporer. Selain itu, bagi masyarakat perlu adanya upaya partisipasi aktif dalam mengawal aktivitas pemerintahan, sehingga penyelenggaraannya senantiasa berada pada rel yang telah ditetapkan dan disepakati secara bersama guna meminimalisir praktik KKN.

DAFTAR PUSTAKA

Bappenas. 2008. Integrasi E-Government: Tantangan, Kebijakan, dan Implementasi. Makalah disampaikan Ahmad Djunaedi dalam Seminar Pelayanan Publik dan E-Government. Jakarta.

Bernardin J H dan Joyce E A. Russell. 1998. "Human Resources Management": An Experiential Approach. New York: Irwin/ McGraw-Hill.

Brannen J. 2005. Memadu Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Creswell J W. Dan Vicki L. Plano Clark. 2007. Designing and Conducting Mixed Methods Research. California: Sage Publication, Inc.

Denhardt J V and Robert B D. 2007. New Public Service: Serving, not Steering, Expanded Edition. London: M.E. Sharpe.

Djam'an, S dan Aan K. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: alfabeta.

Effendi S. 2005. Membangun Good Governance Tugas Kita Bersama. Makalah disampaikan dalam orasi Rektor UGM, Yogyakarta, 26 Desember 2005.

Gibson *et al*. 1973. Organizations: Structure, Process, Behavior. USA: Business Publications, INC.

[JICA] Japan International Cooperation Agency. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Agus Dwiyanto (ed). Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Jeddawi M. 2008. Reformasi Birokrasi, Kelembagaan, dan Pembinaan PNS. Yogyakarta: Total Media.

Korten D C dan Syahrir. 1988. Pembangunan Berdimensi Kerakyatan. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Miles M B dan Huberman A M. 1992. Analisis Data Kualitatif :Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru. Jakarta: UI Press.

Ndraha T. 2003. Kybernology Jilid 1 dan 2. Jakarta : Rineka Cipta.

Suaedi F dan Bintoro W (ed). 2010. Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan e-Governance. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiono. 2011. Metode Penelitian Kombinasi, Mixed Methods. Bandung: CV Alfabeta.