

Kepercayaan Publik kepada Pemerintah Daerah Pasca Orde Baru

ULBER SILALAH

Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Katolik Parahyangan Bandung
Jalan Ciumbuleuit 94 Bandung, 40141; Tlp. 022-2033557; Fax. 022-2035755

Abstract: Public trust in government is important because trust is social capital in governance system as such as relationship between government and businessman. The problems which are faced by many government as such as Indonesia in this decade are the decline of public trust in their government. This study is to explain the degree of businessman trust in Bandung City Government in business licence service delivery. This study based on descriptive-quantitative methods. Sample size are 100 businessman who were selected by nonprobability sampling with quota sampling technic. Sample were sampled from member of KADIN Bandung who applied for business license in 2001-2005. Research used survey design with questioner and interview as a primary research instrument to collect data. The data were analyzed using descriptive statistic with central tendency. Results of this study show that businessman trust in Bandung City Government is low or distrusting. Businessman trust is low in local government because bureaucrat of local government have low integrity, commitment, consistency and loyalty in business licence service delivery.

Keywords: *Public trust, trust relationship, public service, local government.*

Masalah fundamental yang dihadapi oleh banyak negeri dan pemerintah dalam satu dekade terakhir ini adalah krisis dan kemunduran kepercayaan publik kepada pemerintah (*decline of public trust in government*). Kepercayaan publik kepada pemerintah, termasuk institusi-institusi dan agensi-agensi publik sedang mengalami krisis atau kemunduran di berbagai belahan dunia dan di banyak negara baik negara-negara sedang berkembang dan berkembang, tidak terkecuali negara-negara maju (Thomas. 1998:1, Berg. 2003:11, Kathi dan Cooper. 2005:559). Oleh karena itu masalah krisis dan kemunduran kepercayaan secara meningkat telah menjadi perhatian ilmuwan sosial dan topik dalam penelitian sekarang ini (Misztal. 2001:1, Hinna & Monteduro. 2003:5, Job. 2005:1), tidak terkecuali ilmuwan administrasi publik (Thomas. 1998:1, Nyhan. 2000:90, Bouckaert dan Walle. 2001:13). Krisis atau kemunduran atau rendah kepercayaan publik kepada pemerintahnya juga menjadi masalah fundamental di Indonesia, baik pada era pemerintahan orde baru yang dianggap sebagai era sentra-

listis dan birokratis, maupun pada era pasca orde baru yang dianggap sebagai era desentralistis dan “demokratis”. Hampir setiap hari kita membaca tentang tindakan tidak dapat dipercaya (*untrustworthy action*) dari pejabat-pejabat administratif publik termasuk politisi baik di pusat maupun di daerah. Dwiyanto, *et al*, (2002:1) mengatakan bahwa pada awal pasca orde baru yang disebut juga era reformasi, kepercayaan publik kepada pemerintah masih cenderung rendah. Krisis kepercayaan publik kepada pemerintah antara lain terkait dengan berbagai layanan publik yang diberikan oleh pemerintah tidak sesuai dengan harapan publik. Hasil survei PPIM UIN Jakarta tahun 2001 di 16 propinsi di Indonesia Syadzily dan Burhanuddin. 2003:57). menunjukkan kurangnya rasa percaya warga kepada pemerintah seperti lembaga pengadilan, polisi, parlemen dan lembaga-lembaga publik lainnya

Krisis atau kemunduran kepercayaan publik kepada pemerintah terjadi bukan hanya terhadap pemerintah pusat tetapi juga terhadap pemerintah daerah. Terhadap Pemerintah Kota Bandung, mi-

salnya, ada indikasi kepercayaan publik rendah. Krisis atau kemunduran kepercayaan publik kepada pemerintah terutama karena buruknya pelayanan publik. Haryadi, Direktur Bandung Institut of Governance Studies (hasil wawancara pada Kamis, 17 November 2005), mengatakan bahwa rendah kepercayaan publik kepada Pemerintah Kota Bandung karena tindakan dan kebijakan yang dibuat dan layanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Bandung tidak representatif terhadap harapan publik. Sementara menurut Abudan, Sekretaris Asosiasi Perlogaman, Jawa Barat (hasil wawancara pada hari Senin, 21 November 2005), kepercayaan pelaku usaha kepada Pemerintah Kota Bandung pasca orde baru dalam pemberian layanan ijin usaha (*business license service delivery*) juga terindikasi rendah karena ekspektasi mereka atas pemberian layanan ijin usaha yang diberikan oleh birokrasi Pemerintah Kota Bandung tidak sesuai dengan yang mereka dapatkan.

Sehubungan dengan fenomena di atas, maka pertanyaan dalam kajian ini adalah bagaimana tingkat ketidakpercayaan publik kepada pemerintah daerah? dan determinan apa yang menentukan derajat kepercayaan publik kepada pemerintah daerah.

Ada banyak sebab dari kemunduran kepercayaan publik kepada pemerintah (meskipun dapat diperdebatkan) seperti kinerja pejabat yang dipilih atau pemimpin administratif yang jelek atau ketidakpuasan publik dengan institusi-institusi pemerintah (Thomas. 1998:1; Bouckaert dan Walle. 2003:334). Bahkan faktor-faktor determinasi kepercayaan publik kepada pemerintah adalah tidak selalu sama untuk setiap negeri atau budaya politik dan mungkin berbeda lintas waktu (Bouckaert dan Walle. 2003:334). Dalam kajian ini penyebab kemunduran atau defisit kepercayaan publik kepada pemerintah dilihat dari determinan konten (*content determinant*) dari kepercayaan. Dengan kata lain, untuk memahami kepercayaan publik maka kajian ini menggunakan determinan konten (*content determinant*), juga disebut determinan internal (*internal determinant*) dari kepercayaan publik. Berdasarkan telaah teoritik administrasi publik ditemukan bahwa determinan konten dari kepercayaan publik adalah integritas, kompetensi, konsistensi dan loyalitas (Robbins dan Coulter. 2005:439). Berdasarkan

determinan konten dari kepercayaan tersebut maka didefinisikan kepercayaan publik sebagai harapan positif dari warga (sebagai *trustor*) bahwa birokrasi publik (sebagai *trustee*) memiliki integritas, kompetensi, konsistensi dan loyalitas sesuai dengan harapan warga (Nyhan. 2000:88; Hinna dan Monteduro. 2003:5). Harapan (*expectation*) merupakan satu elemen penting dari kepercayaan dan itu menunjuk pada "*the state reached at the end of the trust process and which can be either favourable (in the case of trust) or unfavourable (distrust)*" (Mollering. 2001:13,18).

Penjelasan masing-masing *content determinant* oleh Robbins dan Coulter (2005:439) adalah; a). Integritas menunjuk pada *honesty and truthfulness*. Birokrat dengan integritas tinggi akan bekerja dengan jujur dan mengerjakan sebaik-baiknya apa yang mereka anggap benar. Sementara itu integritas menguatkan kepercayaan publik karena seorang birokrat yang dalam bekerja memiliki integritas tinggi adalah birokrat yang dapat dipercaya. Birokrat dipercaya oleh publik karena jujur dalam bekerja dan bekerja dengan benar, sebaliknya birokrat tidak dipercaya jika bekerja tidak jujur dan mengerjakan hal-hal yang tidak benar; b). Kompetensi berkenaan dengan pengetahuan dan keterampilan baik teknis dan interpersonal yang mendukung atau menunjuk pada keahlian seseorang. Sementara itu, birokrat yang kompeten dalam dalam bekerja pemberian layanan akan meningkatkan kepercayaan penerima layanan atau "bisa dipercaya". Sebab orang akan memercayai birokrasi yang mempunyai kemampuan dan keterampilan untuk melakukan apa yang mereka janjikan. Sebaliknya, publik tidak akan percaya terhadap birokrat yang tidak kompeten dalam mengerjakan pekerjaannya; c). Konsistensi berhubungan dengan keandalan (*reliability*), kemampuan memprediksi (*predictability*) dan pertimbangan yang baik (*good judgement*) dalam menangani situasi atau masalah. Konsistensi juga sering dimaknakan sebagai kesesuaian antara kata-kata atau ucapan dan perbuatan atau tindakan. Birokrat yang inkonsisten antara kata-kata atau janji dengan tindakan atau perbuatan akan menurunkan kepercayaan publik. Sebaliknya, menurut Kouzes dan Posner (1997:88) birokrat yang konsisten antara janji dengan perbuatan dalam memberi pelayanan

akan meningkatkan kepercayaan. “Bisa dipercaya” apabila perbuatan sesuai dengan atau lebih baik dari ucapan atau kata-kata atau yang dijanjikan dan; d). Loyalitas adalah keinginan untuk melindungi atau menyelamatkan orang lain baik secara fisik maupun secara emosional. Dalam konotasi lain, loyalitas dapat disamakan dengan komitmen. Bahwa birokrat yang loyal kepada kepentingan publik dalam pemberian layanan publik, bagaimanapun, menjadi birokrat yang “dipercaya” oleh publik. Itu tampak dari perilaku birokrat yang “menghiraukan kepentingan publik seiring dengan kepentingan pemerintah itu sendiri atau *win-win solution* dengan publik dalam pembuatan keputusan. Sebaliknya, birokrat yang tidak loyal kepada kepentingan publik tidak akan dipercaya.

Berdasarkan uraian tersebut maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tentang tingkat kepercayaan publik kepada pemerintah daerah dan dimensi-dimensi yang menentukannya. Diharapkan hasil dari kajian ini akan bermanfaat bagi pengembangan teori administrasi publik kontemporer (manfaat teoritis), dan masukan bagi birokrasi untuk memahami dan sekaligus memperbaiki dimensi-dimensi kepercayaan publik dalam rangka merestorasi kepercayaan publik kepada pemerintah (manfaat praktis).

METODE

Kajian tentang “Kepercayaan Publik kepada Pemerintah Daerah Pasca Orde Baru” menggunakan disain kuantitatif deskriptif yang berusaha untuk menggambarkan tingkat kepercayaan publik kepada Pemerintah Daerah. Kajian dilakukan terhadap Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pemerintah Kota Bandung sebagai pemberi layanan ijin usaha. Deskripsi dilakukan terhadap dimensi *content* dari variabel kepercayaan yang terdiri dari integritas, kompetensi, konsistensi, dan loyalitas. Variabel kepercayaan publik diukur dalam skala ordinal dengan menggunakan *Likert's scale* dalam lima skala poin respon: 5 berarti tingkat kepercayaan sangat tinggi, 4 berarti tingkat kepercayaan tinggi, 3 berarti tingkat kepercayaan sedang atau netral, 2 berarti tingkat kepercayaan rendah, dan 1 berarti tingkat kepercayaan sangat rendah.

Karena penelitian ini bersifat kuantitatif serta bermaksud mengidentifikasi sifat-sifat suatu populasi secara cermat dari sekelompok kecil sampel tentang kepercayaan publik, maka metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode penelitian survei. Metode ini menggunakan dua teknik pengumpulan data yaitu angket atau kuesioner untuk mengumpulkan data primer kuantitatif dari pelaku usaha yang tergabung dalam 18 asosiasi yang terhimpun dalam KADIN Bandung dengan populasi diperkirakan sebanyak 2005 yang mengurus ijin usaha pada periode 2001 s/d 2005 (diolah dari Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi Daerah Jawa Barat, pengakuan yang diperoleh melalui telepon, dan dari bapak Aang Pegawai KADIN Kota Bandung; Nota Dinas Unit Pelayanan Satu Atap Pemerintah Kota Bandung, tanggal 28 Pebruari 2006). Sampel ditentukan dengan menggunakan penarikan sampel nonprobabilitas (*nonprobability sampling designs*) dengan teknik *quota sampling*. Kriteria penarikan anggota sampel dari populasi adalah memiliki karakteristik yang sesuai dengan populasi dan merepresentasi setiap jenis usaha yang terhimpun dalam asosiasi. Berdasarkan kriteria tersebut maka dalam penelitian lapangan teracak sampel terpilih sebanyak 100 orang yang ditetapkan secara tidak proporsional tetapi dalam jumlah yang relatif sama mewakili masing-masing asosiasi.

Sementara itu, teknik wawancara digunakan untuk mengumpulkan data kualitatif dari informan kunci (*key informants*) dalam pemberian pelayanan ijin usaha seperti halnya pejabat-pejabat dari Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap dan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Pemerintah Kota Bandung. Informan kunci ditetapkan secara purposif (*purpsive sampling*).

Untuk menjamin kelayakan data maka instrumen harus valid dan reliabel. Uji validitas instrumen pengukuran menggunakan uji *inter item* dengan uji *product-moment correlation* atau Pearson *r* dengan terlebih dahulu meningkatkan skala ordinal menjadi interval melalui *successive interval method*. Uji validitas instrumen alat ukur (kuesioner) untuk variabel kepercayaan dilakukan kepada 30 orang responden dan dari hasil analisis diperoleh nilai koefisien korelasi $\geq r_{\text{tabel}}$ atau ≥ 0.3 sehingga item pertanyaan yang digunakan adalah valid. Uji

reliabilitas alat ukur menggunakan metode *Cronbach*. Hasil uji reliabilitas atas data dari 30 responden menunjukkan koefisien reliabilitas ≥ 0.7 . sehingga alat ukur adalah reliabel.

Data hasil penelitian yang valid dan reliabel dianalisis dengan statistik deskriptif dengan menentukan *central tendency*. Untuk analisis, maka kategori disederhanakan menjadi tiga kategori dimana opsi 4 dan 5 menggambarkan kepercayaan tinggi (*high trust*) atau kadang-kadang disebut tidak percaya (*distrust*), opsi tiga menggambarkan netral, sedangkan opsi 1 dan 2 menggambarkan kepercayaan rendah (*low trust*) atau kadang-kadang disebut percaya (*trust*).

HASIL

Tingkat kepercayaan pelaku usaha kepada Pemerintah Kota Bandung menunjukkan tendensi pusat pada kategori tidak percaya (*distrust*) atau kepercayaan rendah (*low trust*) dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Tingkat Kepercayaan Publik kepada Pemerintah Kota Bandung (n = 100)

Kepercayaan Rendah (%)	Netral (%)	Kepercayaan Tinggi (%)
45	32	23

Sumber: Pengolahan data tahun 2006

Ketidpercayaan publik kepada pemerintah terjadi karena ada ketidaksesuaian antara harapan yang didambakan (*das sein*) dan kenyataan yang didapatkan (*das solen*) dalam hal integritas, loyalitas, kompetensi dan konsistensi birokrat dalam layanan ijin usaha. Oleh karena itu kebijakan dan layanan publik yang diberikan oleh birokrasi Pemerintah Kota Bandung kurang dipercaya oleh pelaku usaha sebagai kebijakan layanan publik yang pro kepentingan mereka. Apa yang dijanjikan oleh birokrat tentang layanan ijin usaha menjadi kurang dipercaya oleh pelaku usaha karena seringkali tindakan birokrat tidak sesuai dengan ucapannya.

Sebagai contoh, Kepala Kantor Penanaman Modal Daerah Kota Bandung Dandan Riza War-

dana mengatakan bahwa upaya mendatangkan investor terus dilakukan dan guna menarik investasi baru ini diperlukan terobosan yang kreatif dan inovatif. Cara-cara yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung adalah dengan memberi fasilitas, insentif serta mempermudah ijin. Kemudian Ketua Kadin Kota Bandung, Herman Muchtar, mengatakan bahwa kemudahan ijin ini menjadi daya tarik bagi investor untuk berinvestasi dan Pemerintah Kota Bandung harus berani berpromosi kalau proses ijin di Kota Bandung sebenarnya sangat mudah. Tetapi apa yang didapat dalam praktek, kemudahan untuk mengurus ijin baru sebatas wacana karena pelaku usaha mengatakan bahwa pengurusan ijin masih jauh di atas waktu dan biaya yang sudah ditetapkan. Sebagai contoh, lamanya waktu penyelesaian ijin usaha seperti ijin lokasi, ijin peruntukan penggunaan tanah, ijin mendirikan bangunan, ijin gangguan/ijin tempat usaha telah ditetapkan maksimum 12 hari terhitung setelah persyaratan dipenuhi (Pemerintah Kota Bandung Unit Pelayanan Satu Atap. 2005:3-14) tetapi dalam kenyataannya sering kali jauh melebihi dari waktu yang ditetapkan tersebut.

Menurut Cece Hidayat, Kepala Unit Layanan Satu Atap Kota Bandung (wawancara tanggal 21 Mei 2006), rendah kepercayaan pelaku usaha kepada birokrat pemberi layanan ijin usaha di Kota Bandung disebabkan oleh faktor manusia dan non manusia. Faktor manusia atau aparat birokrasi pemberi layanan ijin usaha banyak disorot sebagai salah satu faktor penyebab mengapa pelaku usaha sulit dan lama mendapatkan ijin usaha. Pada hal faktor lain yang tidak kalah pentingnya adalah peraturan yang ada yang berkaitan dengan pemberian ijin usaha dan faktor kelembagaan. Bagaimanapun, aparat birokrasi akan patuh dan tunduk untuk menyelenggarakan layanan ijin berdasarkan pada aturan yang ada dan mereka tidak mau melanggar aturan tersebut. Sementara kelembagaan birokratis yang terlibat dalam penyelenggaraan atau pemberian layanan ijin yang terlalu panjang dan tidak terintegrasi tidak akan efektif memberi layanan publik berkualitas.

Sementara itu, dimensi atau determinan konten dari kepercayaan publik atau dimensi internal yang menentukan kepercayaan publik terdiri dari integritas, kompetensi, konsistensi, dan loyalitas

birokrasi pemerintah dalam pemberian layanan ijin usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dari determinan konten dari kepercayaan berada pada kategori rendah/sangat rendah dapat dilihat pada tabel 2 s/d tabel 5.

Tabel 2. Integritas Birokrasi Pemerintah Kota Bandung (n = 100)

Derajat Kepercayaan	%
Sangat Tinggi/Tinggi	18
Menengah	29
Rendah/Sangat Rendah	53

Sumber: Hasil pengolahan data 2006.

Integritas birokrasi Pemerintah Kota Bandung dalam pemberian layanan ijin usaha cenderung menunjukkan tendensi pusat pada kategori rendah/sangat rendah (Tabel 2). Integritas birokrasi Pemerintah Kota Bandung dalam pemberian layanan ijin terlihat dari kekurangjujuran birokrat ketika memberikan layanan ijin usaha dan keengganan birokrat mengatakan apa yang sebenarnya ketika mereka menyampaikan informasi tentang ijin usaha. Birokrat yang tidak jujur dan tidak memberikan layanan dengan benar tentu tidak akan mendapat kepercayaan dari publik.

Kompetensi birokrasi Pemerintah Kota Bandung dalam pemberian layanan ijin usaha menunjukkan tendensi pusat pada kategori rendah/sangat rendah (Tabel 3).

Tabel 3. Kompetensi Birokrasi Pemerintah Kota Bandung (n = 100)

Derajat Kepercayaan	%
Sangat Tinggi/Tinggi	21
Menengah	35
Rendah/Sangat Rendah	44

Sumber: Hasil pengolahan data 2006.

Kompetensi birokrasi pemberi layanan ijin usaha Pemerintah Kota Bandung dalam pemberian layanan ijin usaha menunjukkan indikasi rendah/sangat rendah karena sebagian besar dari birokrat yang berada di *font-line* berpendidikan sekolah menengah atas dan kurang mendapatkan pelatihan khusus tentang cara bagaimana memberikan layanan

berkualitas. Oleh karena itu para pelaku usaha tidak percaya bahwa ketika membuat keputusan mereka menempatkan prioritas yang lebih tinggi pada kepentingan pelaku usaha. Pelaku usaha tidak percaya karena keputusan-keputusan yang mereka buat tidak menyentuh aspirasi, kebutuhan, preferensi dan kepentingan pelaku usaha atau sikap dan perilaku birokrat dalam pemberian layanan ijin usaha cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan pelaku usaha. Inkompetensi birokrat dalam pemberian layanan publik akan menurunkan kepercayaan publik.

Konsistensi birokrasi Pemerintah Kota Bandung dalam pemberian layanan ijin usaha menunjukkan tendensi pusat pada kategori rendah/sangat rendah (Tabel 4). Ini menunjukkan inkonsistensi dalam pemberian layanan ijin usaha. Inkonsistensi birokrasi Pemerintah Kota Bandung tampak akibat proses dan prosedur layanan ijin usaha menunjukkan "*red tape*" dan salah satunya adalah berbelit-belit. Menyangkut tentang tarif atau biaya dan waktu penyelesaian izin usaha di Kota Bandung hingga sekarang ini sangat menunjukkan inkonsistensi. Meskipun keduanya telah diatur secara eksplisit dalam peraturan tetapi kenyataan pelaksanaan di lapangan berbeda (Bujet. 2003: 26). Dalam hal lamanya waktu penyelesaian ijin usaha, misalnya, telah ditetapkan 12 hari.

Tabel 4. Konsistensi Birokrasi Pemerintah Kota Bandung (n = 100)

Derajat Kepercayaan	%
Sangat Tinggi/Tinggi	25
Menengah	34
Sangat Rendah/Rendah	41

Sumber: Hasil pengolahan data 2006.

Tetapi dalam kenyataannya sering kali jauh melebihi dari waktu yang ditetapkan. Oleh karena itu pelaku usaha sering terombang-ambing oleh waktu penyelesaian dan ketidakpastian waktu akan merugikan pelaku usaha. Demikian juga meskipun telah ditetapkan besarnya biaya tetapi pelaku usaha cenderung mengeluarkan biaya jauh melebihi dari yang ditetapkan. Biaya pengurusan perijinan bisa berlipat ganda jika ingin mendapatkan layanan yang cepat dan ramah (Dewan Pengembangan Ekonomi Kota

KADIN Kota Bandung, 2006). Inkonsistensi antara ucapan atau janji dengan tindakan atau perbuatan menurunkan kepercayaan publik dan “bisa dipercaya” apabila perbuatan sesuai dengan atau lebih baik dari ucapan atau kata-kata atau yang janji.

Akhirnya, loyalitas birokrasi Pemerintah Kota Bandung dalam pemberian layanan ijin usaha menunjukkan tendensi pusat pada kategori rendah/sangat rendah (Tabel 5).

Tabel 5. Loyalitas Birokrasi Pemerintah Kota Bandung (n = 100)

Derajat Kepercayaan	%
Sangat Tinggi/Tinggi	25
Menengah	32
Rendah/Sangat Rendah	43

Sumber: Hasil pengolahan data 2006.

Untuk itu loyalitas birokrasi dalam memberi layanan ijin usaha kurang dirasakan oleh para pelaku usaha. Itu dirasakan dari kekurangmauan mereka dalam pemberian layanan ijin usaha untuk melindungi atau membela dan mengutamakan atau mendahulukan kepentingan pelaku usaha, seperti dalam penyelesaian masalah persyaratan dan prosedur ijin usaha. Penyelesaian cenderung “*win-lose solution*” dimana “*win*” bagi birokrat dan “*lose*” bagi pelaku usaha dan hal itu tentu dirasakan merugikan bagi pelaku usaha. Kecenderungan yang terjadi ialah loyalitas birokrat lebih kepada kepentingan pemerintah sementara kepentingan pelaku usaha sering diabaikan. Pelaku usaha merasakan bahwa kepentingan pemerintah itu sendiri (*the self-interests government*) menjadi prioritas nyata daripada kepentingan pelaku usaha. Sementara birokrat yang tidak loyal kepada kepentingan publik dalam pemberian layanan publik, bagaimanapun, menjadi “tidak dipercaya” oleh publik.

Jadi, tingkat kepercayaan pelaku usaha terhadap integritas, loyalitas, kompetensi dan konsistensi birokrat dalam pemberian layanan ijin usaha adalah rendah/sangat rendah. Pelaku usaha merasakan bahwa birokrat pemberi layanan ijin usaha kurang atau tidak memiliki integritas, loyalitas, kompetensi dan konsistensi yang sesuai dengan pengharapan mereka ketika mereka memberikan layanan ijin usaha. Pelaku usaha menghendaki pemberi layanan ijin usaha memiliki integritas tinggi yakni mereka bekerja jujur dan dipercaya. Pelaku usaha

ingin agar pemberi layanan ijin usaha bekerja tulus, etis dan memiliki prinsip. Mereka juga memiliki kompetensi yang menyangkut pada kemampuan dan keterampilan teknis dan keterampilan profesional dalam memberikan layanan ijin usaha. Pelaku usaha juga berpengharapan agar pemberi layanan ijin usaha lebih loyal kepada mereka dengan mengutamakan kepentingan mereka dalam pemberian layanan.

PEMBAHASAN

Hasil studi tentang kepercayaan pelaku usaha terhadap Pemerintah Kota Bandung menunjukkan kategori rendah/sangat rendah. Rendah kepercayaan pelaku usaha kepada pemerintah Kota Bandung disebabkan integritas, kompetensi, konsistensi dan loyalitas sebagai diterminan konten dari kepercayaan publik ketika memberi layanan ijin usaha juga dinilai oleh pelaku usaha dalam kategori rendah/sangat rendah. Ketika pelaku usaha berurusan dengan birokrat pemerintah dalam mengurus ijin usaha, mereka cenderung tidak mempercayai birokrat pemberi layanan ijin usaha karena mereka merasakan bahwa layanan yang mereka terima jauh dari yang mereka harapkan. Ketidaksiesuaian antara harapan pelaku usaha dengan kenyataan layanan yang mereka terima membuat birokrat pemberi layanan ijin usaha tidak memiliki kredibilitas di mata mereka dan birokrat yang tidak memiliki kredibilitas tidak dipercaya. Ketika pelaku usaha mengetahui bahwa pemerintah tidak memiliki kredibilitas (atau tidak kredibel), hal itu akan menimbulkan citra negatif atau sinis terhadap birokrat publik. Orang yang sinis, jelas tidak percaya terhadap institusi yang disinisi (Kouzes dan Posner. 1997: 60, 72).

Dalam situasi dimana ada citra negatif publik kepada birokrat Pemerintah yang membuat kepercayaan mereka kepada pemerintah adalah rendah, maka setiap kebijakan dan tindakan layanan publik yang mereka buat dan perilaku pemberian layanan publik yang mereka berikan tidak akan memuaskan mereka. Pemberian layanan publik yang tidak memuaskan publik akan mengakibatkan Pemerintah Daerah kehilangan kepercayaan dari publik atau warga. Bila warga mempunyai pandangan negatif terhadap pemerintah secara umum, pandangan tersebut bisa menghasilkan interaksi negatif yang

digambarkan sebagai “birokrasi yang tak bernama dan tak berwajah”. Di waktu yang sama, biasanya sikap negatif bisa menghasilkan kepercayaan yang lebih sedikit kepada individu yang bekerja di dalamnya. Oleh karena itu rendah kepercayaan pelaku usaha kepada birokrasi pemberi layanan ijin usaha di Kota Bandung akan berdampak terhadap ketidakpercayaan mereka kepada institusi-institusi dan agensi-agensi publik Pemerintah Kota Bandung lainnya. Umumnya, warga dengan tingkat kepercayaan yang tinggi kepada satu institusi atau agensi pemerintah daerah juga cenderung untuk percaya kepada institusi atau agensi pemerintah lainnya. Sebaliknya, ketika warga tidak percaya kepada suatu institusi atau agensi pemerintah daerah akan berelasi terhadap ketidakpercayaan mereka kepada institusi-institusi atau agensi-agensi pemerintah daerah lainnya (Bouckaert dan Walle. 2001:13). Tetapi juga terjadi, jika orang mempercayai yang lain secara umum, mereka akan terus untuk percaya sekalipun kinerja yang lain itu buruk (Job. 2005:1).

Rendah kepercayaan pelaku usaha kepada Pemerintah Kota Bandung menunjukkan ada gangguan hubungan kepercayaan (*trust relationship*) antara pelaku usaha sebagai *principal* atau sebagai *trustor (truster)* dan pemerintah sebagai *agency* atau *trustee*. Dalam perspektif strategis, untuk mengatakan bahwa pelaku usaha percaya birokrat pemerintah dalam beberapa konteks berarti bahwa pelaku usaha berpikir bahwa birokrat pemerintah dapat dipercaya oleh pelaku usaha dalam konteks tersebut. Pelaku usaha percaya birokrat pemerintah karena pelaku usaha pikir adalah kepentingan birokrat pemerintah untuk mengurus kepentingan pelaku usaha dalam persoalan yang relevan. Ini tak hanya sekedar mengatakan bahwa birokrat pemerintah dan pelaku usaha mempunyai kepentingan yang sama. Birokrat pemerintah mempunyai kepentingan untuk menyelesaikan kepentingan pelaku usaha karena, secara khusus, birokrat pemerintah ingin hubungan terus berlanjut. Birokrat pemerintah menilai penting kelanjutan dari hubungan keduanya dan juga mempunyai kepentingan yang membawa kepentingan pelaku usaha dalam perhitungan. Tetapi justru birokrat pemerintah mengkapulasasi kepentingan pelaku usaha dalam kepentingan birokrat pemerintah itu sendiri.

Terkait dengan gangguan hubungan kepercayaan (*trust relationship*), maka publik sebagai *principal* dan sebagai *trustor (truster)* tidak percaya kepada birokrasi publik sebagai *agency* dan sebagai *trustee* sebab mereka merasakan bahwa *agency* bertindak dalam satu cara yang tidak konsisten dengan kepentingan *principal*. Pada hal orang percaya hanya ketika mereka berfikir bahwa kepentingan mereka adalah kongruen (sama dan sebangun) dengan siapa yang mereka akan percaya (Duffy, et al. 2003:5). Umumnya, dalam kelompok yang punya kepercayaan tinggi, anggota lebih terbuka tentang perasaan, anggota mengalami kejelasan yang lebih besar tentang masalah dan tujuan kelompok, anggota mencari lebih banyak jalur tindakan alternatif, dan anggota melaporkan tingkat yang lebih tinggi dalam pengaruh bersama atas hasil, kepuasan dengan pertemuan, motivasi untuk melaksanakan keputusan, dan hubungan erat sebagai tim manajemen yang merupakan hasil pertemuan (Kouzes dan Posner. 1999:230). Sebaliknya, orang memiliki kepercayaan rendah ketika mereka berfikir bahwa kepentingan mereka adalah kurang kongruen dengan siapa yang mereka akan percaya. Tetapi itu tidak terjadi antara pelaku usaha dan birokrat Pemerintah Kota Bandung dalam pemberian layanan ijin usaha. Ketika pemerintah mengurus kepentingan pelaku usaha, yang mereka dapatkan adalah seringkali mereka lebih mengutamakan kepentingan mereka sendiri ketika mereka memberi layanan publik khususnya pemberian layanan ijin usaha. Artinya, bilamana “kepentingan” birokrat pemerintah terpenuhi barulah mereka memberikan layanan prima kepada pelaku usaha. Oleh karena itu hubungan kepercayaan pelaku usaha kepada pemerintah berlanjut hanya bila terpenuhi “kepentingan” birokrat pemerintah ketika mereka memberikan layanan publik kepada pelaku usaha. Ketika birokrat atau aparatur birokrasi memberi layanan publik, ada kecenderungan mereka lebih melayani jika terkait dengan kepentingan diri sendiri daripada kebutuhan dari klien.

Dengan kata lain, birokrat akan memberi layanan prima selama terpenuhi “kepentingan” mereka dibalik pemberian layanan tersebut. Motivasi mereka bekerja tidak untuk memberikan layanan publik, tetapi untuk kepentingan pribadi. Sementara

dari penelitian yang dilakukan oleh Bandung Institut of Governance Studies (2002:151) terhadap proses pengurusan ijin perumahan di Kota Bandung ditemukan bahwa motivasi birokrat untuk melayani publik hanya 40%. Sisanya sebesar 60% bukan motivasi untuk melayani publik, melainkan motivasi untuk mendapatkan keuntungan dari pekerjaannya di lahan yang basah. Temuan di atas sesuai dengan teori pilihan rasional dimana tindakan perseorangan mengarah kepada sesuatu tujuan dan tujuan itu (dan juga tindakan) ditentukan oleh nilai atau pilihan (preferensi). Aktor memilih tindakan yang dapat memaksimalkan kegunaan atau yang memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka. Aktor dipandang sebagai manusia yang mempunyai tujuan atau mempunyai maksud. Artinya, aktor mempunyai tujuan dan tindakannya tertuju kepada upaya untuk mencapai tujuan itu. Aktor pun dipandang mempunyai pilihan (atau nilai, keperluan) dan setiap tindakannya ditunjukkan pada upaya untuk memenuhi pilihan itu. Teori pilihan rasional tak menghiraukan apa yang menjadi pilihan atau apa yang menjadi sumber pilihan aktor. Yang penting adalah tindakan dilakukan untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan tingkatan pilihan aktor (Ritzer dan Goodman. 2004:357,394).

Rendah tingkat kepercayaan publik kepada birokrasi pemerintah akan membawa kesulitan bagi birokrasi untuk melakukan kerjasama (*cooperation*) dan kolaborasi (*collaboration*) dengan warga, khusus dalam pelayanan publik. Tetapi sebaliknya, kepercayaan membawa kerjasama dan kolaborasi antara pemerintah dan warga dalam kegiatan administratif publik seperti halnya dalam pelayanan publik (Harisalo dan Stenvall. 2002:8). Keberhasilan hubungan kerjasama antara warga dan pemerintah membutuhkan kepercayaan publik Nyhan. 2000:90 dan Shelton. 2002:13). Sementara hubungan inisiatif kolaboratif memerlukan kepercayaan. Pernyataan seperti, "*Trust and respect is important if collaboration is to be succesful an enjoyable*" adalah tipikal dan indikasi bahwa eksistensi dari kepercayaan antara pemerintah dan warga adalah dilihat sebagai suatu faktor keberhasilan penting (Vangen dan Huxham. 2003:13). Dalam perspektif moralistik sangat jelas jika dapat memilih maka orang akan mencoba untuk menghindari kolaborasi dengan mereka yang tidak mereka percaya. Jika mereka

tidak dapat memilih maka akan ada biaya ekstra untuk kerjasama dan untuk warga. Agar yakin bahwa layanan publik yang diberikan dipercaya maka kita harus berkeyakinan bahwa birokrat pemberi layanan publik cakap. Kalau penerima layanan publik tidak berkeyakinan atau meragukan kemampuan birokrat pemberi layanan publik maka layanan yang diberikan dianggap sebagai layanan yang tidak berkualitas dan tidak memuaskan. Kesesuaian antara kata-kata atau yang dijanjikan dengan perbuatan yang dilakukan merupakan sarana yang digunakan untuk menilai konsistensi pemberi layanan publik. Kalau pemberi layanan publik memeluk satu rangkaian nilai tetapi secara pribadi mempraktekkan nilai lainnya, maka mereka dipandang sebagai orang yang mendua dan menjadi kurang dipercaya.

Dengan demikian, berfungsinya layanan publik dengan buruk dianggap sebagai penyebab ketidakpercayaan publik kepada pemerintah. Sebaliknya, berfungsinya layanan publik dengan baik dikatakan memengaruhi warga untuk percaya pemerintah. Di era reformasi atau pasca orde baru atau era otonomi daerah sekarang ini dimana penyelenggaraan pemerintahan dan administrasi publik lebih demokratis, tentu warga diharapkan lebih percaya kepada pemerintah (Rose-Ackerman (2001:1; Misztal. 2001:1). Dalam iklim demokratis, warga atau publik seperti pelaku usaha berharap akan terjadi perubahan peningkatan kualitas pemberian layanan publik seperti halnya pemberian layanan ijin usaha oleh birokrat Pemerintah Kota Bandung. Tetapi, umumnya warga mulai mempertanyakan nilai yang mereka peroleh atas layanan yang diberikan atau disediakan oleh instansi-instansi atau agen-agen Pemerintah Daerah. Kelihatannya warga tidak puas atas kualitas layanan publik yang diberikan oleh birokrat pemerintah. Ini tampak dengan jelas secara khusus dalam pemberian layanan ijin usaha berkenaan dengan persyaratan, prosedur dan tata cara, kepastian biaya dan waktu penyelesaian layanan. Ketika pelaku usaha mengurus ijin usaha, mereka cenderung merasa kurang puas. Ketidakpuasan dengan layanan publik pada gilirannya akan berpengaruh terhadap peningkatan ketidakpercayaan kepada institusi-institusi publik termasuk institusi pemberi layanan publik (Berg. 2003:11).

Tingkat kepercayaan publik kepada suatu organisasi memengaruhi tingkat penggunaan dan pemakaian layanan dari organisasi tersebut jika ada pilihan. Dalam hal ada beberapa pilihan, sebagai contoh dengan rumah sakit, sebagian partisipan akan memilih rumah-sakit yang mereka pikir akan menyediakan kualitas perawatan terbaik. Tetapi bilamana tidak ada alternatif, sebagai contoh dengan beberapa layanan dewan daerah atau polisi atau instansi/dinas/unit daerah pemberi ijin, warga menghindari kontak dengan mereka atau layanan yang tidak mereka percayai, kecuali benar-benar perlu atau esensial. Ini akan mempunyai pengaruh langsung kepada seberapa baik layanan memenuhi kebutuhan komunitas yang lebih luas – terutama bila orang kurang berkemauan untuk membantu layanan, sebagai contoh polisi, dalam melaporkan kejahatan atau bertindak sebagai saksi mata. Konsekuensi lain dari kurangnya kepercayaan publik kepada layanan adalah kewaspadaan publik yang lebih besar, sebagai contoh dalam hal yang berkenaan dengan pengumpulan informasi yang relevan, membuat laporan tetap untuk “menutupi” diri mereka sendiri, dan menanyakan pertanyaan tambahan. Dalam pengertian ini kemunduran kepercayaan membebankan beban tambahan yang tidak perlu, baik bagi pengguna layanan (*service users*) maupun penyedia layanan (*service providers*) (Duffy *et al.* 2003:4).

Kepercayaan publik diperlukan oleh pemerintah dan administrator publik untuk membuat keputusan-keputusan yang mengikat dan untuk memanfaatkan sumber-sumber untuk mencapai sasaran-sasaran sosial (Harisalo dan Stenvall. 2002:7; Kathi dan Cooper. 2005:2). Kepercayaan publik kepada pemerintah adalah penting sebab *central to the receiving of support for the creation and implementation of public policies, and subsequently for effective, cooperative compliance* (Gordon. 2000:1) dan *street-level bureaucrats depend on public trust in delivering services* (Thomas. 1998:168). Bagi pejabat-pejabat publik, kepercayaan publik adalah sentral bagi penerimaan dukungan untuk memformulasi dan mengimplementasi kebijakan dan layanan publik dan bagi kerelaan untuk melakukan kerjasama (Gordon. 2000:297). Adanya kepercayaan publik kepada pemerintah merupakan prasyarat yang sangat penting untuk

menggalang dukungan yang luas bagi tindakan dan kebijakan pemerintah, tidak terkecuali dalam pemberian layanan publik. Kepercayaan publik kepada pemerintah adalah perlu bagi pemimpin politik untuk membuat keputusan yang mengikat dan mengerjakan sumber-sumber untuk mencapai tujuan-tujuan kewargaan (Kathi dan Cooper. 2005:2). Tanpa kepercayaan publik maka pemerintah atau administrator publik tidak akan dapat bekerja dengan baik sebab publik lebih suka mendukung dan menerima tindakan dan keputusan pemerintah yang mereka percaya.

Rendah kepercayaan warga pada pemerintah beresiko terhadap sikap publik terhadap pemerintah. Pada tingkat makro, ketidakpercayaan publik kepada pemerintah tidak akan memberikan legitimasi bagi keputusan pemerintah. Jika rendah kepercayaan publik kepada pemerintah maka legitimasi pemerintah dan birokrasi publik menjadi rapuh di mata publik. Jika rendah kepercayaan publik kepada pemerintah maka legitimasi publik atas kebijakan-kebijakan dan keputusan-keputusan pemerintah akan terganggu. Sebaliknya, jika publik “percaya” pemerintah maka mereka akan mendukung dan menerima tindakan dan keputusan kebijakan pemerintah yang mereka percayai. Jika warga percaya kepada pemerintah maka warga berkemauan untuk memberikan legitimasi pemerintah dan atas kebijakan publik dan tindakan-tindakan administratif yang mereka buat. Seperti dikemukakan oleh Graham (2005:17) bahwa “*The extent and degree of public trust is a key indicator of the legitimacy of public institutions*”. Bagaimanapun, legitimasi birokrasi publik menjadi rapuh di mata publik jika birokrat publik gagal menempatkan dirinya menjadi institusi yang dipercaya memperjuangkan kepentingan publik dalam formulasi dan implementasi kebijakan publik, jika kepentingan penguasa cenderung menjadi sentral dan menjadi kriteria dominan dari tiap perilaku birokrasi publik di tingkat lokal sementara kepentingan publik tergusur dan marginal. Jika demikian maka tidak berlebihan jika publik menjadi tidak percaya terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah. Setiap apa yang dilakukan oleh pemerintah yang tidak sesuai dengan harapan publik berarti pemerintah kehilangan kepercayaan publik (Dwiyanto. 2002:12) dan Rose-Ackerman (2001:14)

mengatakan, “*If people feel that their own views are being ignored, they may distrust government*”.

Jadi, ketidakpercayaan publik menjadi satu faktor penting dalam penolakan publik atas keputusan yang dibuat oleh pemerintah. Jika pemerintah tidak dipercaya, maka apapun keputusan yang mereka buat tidak akan dipercaya dan diterima oleh warga sebagai keputusan yang terbaik untuk kepentingan mereka. Jika publik merasakan bahwa ketika pemerintah membuat keputusan, pemerintah tidak menempatkan prioritas yang lebih tinggi pada kepentingan publik tetapi untuk kepentingan pemerintah itu sendiri atau kelompoknya, maka tindakan itu akan membuat publik tidak percaya kepada pemerintah. Laporan OECD menunjukkan bahwa *loss of trust increases the costs of governance, loss of trust pushes government out of equilibrium, loss of trust is a hindrance to reform* (Harisalo dan Stenvall. 2002:8). Tentu di samping resiko dari ketidakpercayaan, juga terlihat keuntungan dari kepercayaan kepada pemerintah. Bahwa kepercayaan publik menjadi satu faktor penting dalam penerimaan publik atas keputusan yang dibuat oleh pemerintah. Kepercayaan membantu pemerintah untuk bertindak tanpa terpaksa menggunakan paksaan atau kekerasan. Jika pemerintah dipercaya, maka apapun keputusan yang dibuat akan dipercaya dan diterima oleh warga sebagai keputusan yang terbaik untuk kepentingan mereka. Dengan demikian, kepercayaan perlu untuk berfungsinya relasi pemerintah-warga. Kepercayaan pada pemerintah menjadi aspek penting dalam membangun hubungan pemerintah-warga. Kepercayaan adalah salah satu bentuk modal sosial (*social capital*) dalam menciptakan hubungan harmonis dan kooperatif antara pemerintah dan warga sehingga hal itu memiliki nilai dan perlu dikembangkan dan dipelihara oleh organisasi (Moreland dan Levine.2002:195).

Pembahasan di atas menunjukkan bahwa pekerjaan merestorasi, memelihara dan meningkatkan kepercayaan publik kepada pemerintah dan administrator publik harus menjadi fokus dari teori dan riset disiplin ilmu administrasi publik. Herting dan Hamon, dengan jelas mengatakan bahwa kepercayaan publik merupakan “*a key element in public administration*”. Mereka mengatakan bahwa “*while public trust is the beneficial outcome of*

good Public Administration, winning the individual citizen’s confidence in government transactions is a necessary means to achieving that outcome. We see trust associated with cooperation, teamwork, compliance, lawfulness, voluntarism and creativity, all necessary ingredients for social stability. We connect distrust to apathy, detachment, alienation, carelessness, malicious compliance, and worse” (Herting dan Hamon. 2007:55). Sehubungan dengan hal tersebut, masyarakat administrasi publik, baik penstudi maupun pelaku, khususnya di Indonesia, harus memberi perhatian serta mengkaji secara intensif dan ekstensif terhadap kepercayaan publik agar terus terpelihara dan tidak kehilangan kepercayaan publik karena merupakan determinan penting dari tindakan dan kerjasama di sektor publik.

SIMPULAN

Tingkat kepercayaan pelaku usaha kepada Pemerintah Kota Bandung dalam pemberian layanan ijin usaha berada dalam kategori rendah/sangat rendah. Hasil tidak sebanding antara harapan dan kenyataan kinerja aktual pelayanan birokrasi Pemerintah Kota Bandung atau ketidaknyamanan dan ketidakpuasan pelaku usaha dengan *outcomes* pemberian layanan ijin usaha berkontribusi terhadap rendah/sangat rendah kepercayaan pelaku usaha kepada pemerintah. Oleh karena rendah/sangat rendah kepercayaan pelaku usaha kepada Pemerintah Kota Bandung dalam pemberian layanan ijin usaha maka kebijakan apapun yang dibuat oleh birokrasi Pemerintah Kota Bandung berkenaan dengan layanan ijin usaha tidak dipercaya oleh pelaku usaha sebagai kebijakan layanan publik yang pro kepentingan mereka karena birokrasi pemberi layanan ijin usaha tidak memiliki kredibilitas di mata pelaku usaha atau dalam diri pelaku usaha sudah timbul pencitraan negatif kepada institusi pemberi layanan ijin usaha. Rendah kepercayaan pelaku usaha kepada birokrasi pemberi layanan ijin usaha akan berelasi kepada ketidakpercayaan mereka kepada institusi atau agensi-agensi publik Pemerintah Kota Bandung lainnya.

Determinan konten yang berkontribusi terhadap rendah/sangat rendah kepercayaan pelaku

usaha kepada Pemerintah Kota Bandung adalah integritas, kompetensi, konsistensi dan loyalitas birokrasi Pemerintah Kota Bandung dalam pemberian layanan ijin usaha. Terhadap integritas, kompetensi, konsistensi dan loyalitas birokrasi Pemerintah Kota Bandung dalam pemberian layanan ijin usaha, pelaku usaha memiliki kepercayaan yang rendah/sangat rendah. Birokrat yang tidak memiliki integritas (tidak jujur dan tidak benar), birokrat yang inkompeten, birokrat yang inkonsisten, serta birokrat yang tidak loyal atau tidak mengutamakan atau memihak kepada kepentingan publik ketika memberi layanan publik, tidak akan dipercaya oleh publik.

Karena kepercayaan publik kepada pemerintah adalah penting dan agar pemerintah dipercaya oleh publik, maka integritas, kompetensi, konsistensi, dan loyalitas birokrat pemerintah dalam pemberian layanan publik harus ditingkatkan. Itu dapat dilakukan melalui tindakan seleksi dan penempatan serta pelatihan para birokrat pelayan publik secara tepat dan benar. Karena itu disiplin manajemen sumberdaya manusia sektor publik serta manajemen pelayanan publik memiliki peranan penting untuk membentuk dan melahirkan birokrat yang dipercaya alias yang memiliki integritas, kompetensi, konsistensi serta loyalitas yang tinggi yang sesuai dengan harapan publik, khususnya dalam pemberian layanan publik.

DAFTAR RUJUKAN

- Bandung Institut of Governance Studies. 2002. *Taksonomi Korupsi pada Birokrasi Pemerintah Daerah Kota Bandung: Studi Kasus Pembangunan Perumahan/ Pemukiman*. **Laporan Akhir Penelitian**.
- Berg, Anne Marie. 2003. *Creating Trust? A Critical Perspective on Intra-and Interorganizational Reforms*. **Paper** to be presented at the Conference of the European Group of Public Administration, Workshop on "Quality, Satisfaction and Trust in Government: Reassessing Trust in a Reinvented Government", Oeiras, Portugal, 3-6 September 2003. Diunduh dari http://webh01.ua.ac.be/pubsector/lisbon/paper_lisbon_berg.pdf.
- Bouckaert, Geert and Steven Van de Walle. 2001. *Government Performance and Trust in Government*. **Paper** for the Permanent Study Group on Productivity and Quality in the Public Sector at the EGPA Annual Conference, Vaasa, Finland, 2001: Trust Building Networks - how the government meets citizen in the post-bureaucratic era: Citizen directed government through Quality, Satisfaction and Trust in Government. Diunduh dari https://soc.kuleuven.be/io/trust/pdf/paper_EGPA_vaasa_vandewalle_bouckaert.pdf.
- Bouckaert, Geert and Steven Van de Walle. 2003. *Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of "good governance": difficulties in linking trust and satisfaction indicators*. **Jurnal International Review of Administrative Sciences**, Vol. 69, No. 3:329-343.
- Duffy, Bobby; Philip Downing and Gideon Skinner. 2003. *Trust in Public Institutions*. MORI Social Research Institution. **Report** for the Audit Commission. Diunduh dari <http://www.idea.gov.uk/idk/aio/95986>.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.
- Gordon, Margaret T. 2000. *Public trust in government: the US media as an agent of accountability?* **Jurnal International Review of Administrative Sciences**. Vol. 66, No. 2: 297-310.
- Graham, Sir Alistair. 2005. *Getting the Balance Right Implementing Standards of Conduct in Public Life*. **Tenth Report** of the Committee on Standards in Public Life. Presented to Parliament by the Prime Minister by Command of Her Majesty January 2005. Diunduh dari http://www.public-standards.gov.uk/Library/OurWork/10thInquiry_FullReport.pdf.

- Harisalo, Risto and Jari Stenvall. 2002. *Citizen's Trust in Government*. **Paper** prepared for the Annual Conference of the European Group of Public Administration, Study Group 2: Productivity and Quality in the Public Sector, Postdam, 4-7 September 2002. Diunduh dari http://webh01.ua.ac.be/pubsector/potsdam/paper_potsdam_stenvall_harisalo.pdf.
- Herting, Stephen R. and Troy R. Hamon. 2007. *Dynamics of Trust: Progress in Development of a Simulation Model*. **Jurnal** Chinese Public Affairs Quarterly, Vol. 3, No.1: 54-79.
- Hinna, Luciano and Fabio Monteduro. 2003. *Trust in Local Authorities: The Role of Social Reporting to Citizens*. Papers presented to the European Group of Public Administration (EGPA), Study Group on Quality and Productivity in the Public Sector. Annual Conference Oeiras, Portugal 3-6 September 2003. Diunduh dari http://www.kuleuven.ac.be/facdep/social/pol/io/qual/egpa/lisbon/paper_lisbon_monteduro.htm.
- Job, Jenny. 2005. How is trust in government created?: It begins at home, but ends in the parliament. **Jurnal** Australian Review of Public Affairs, November 2005, Vol. 6, No. 1: 1-23.
- Kathi, Pradeep Chandra and Terry L. Cooper. 2005. *Democratizing the Administrative State: Connecting Neighborhood Councils and City Agencies*. **Jurnal** Public Administration Review, September 2005, Vol. 65, No. 5:559-567.
- Kouzes, James. M dan Barry Z. Posner. 1999. *The Leadership Challenge/Tantangan Kepemimpinan*. Jakarta: Interaksara.
- Mollering, Guido. 2001. *The Nature of Trust: From George Simmel to a Theory of Expectation, Interpretation and Suspension*. **Jurnal** of Sociology Vol. 35, No. 2: 403-420.
- Moreland, Richard L. and John M. Levine. 2002. *Socialization and Trust in Work Groups*. **Jurnal** Group Process and Intergroup Relations Vol. 5, No. 3:185-201.
- Misztal, Barbara. 2001. *Trust and cooperation: the democratic public sphere*. **Jurnal** of Sociology, December 2001, Vol. 37, No. 4: 371-386.
- Nyhan, Ronald C. 2000. *Changing the Paradigm: Trust and Its Role in Public Sector Organizations*. **Jurnal** American Review of Public Administration, March 2000, Vol. 30, No. 1: 87-109.
- Pemerintah Kota Bandung Unit Pelayanan Satu Atap. 2005. *Buku Pedoman Pelayanan Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Bandung*.
- Ritzer, George and Douglas J. Goodman. 2004. *Teori Sosiologi Modern*. Terjemahan Alimandan. Edisi Keenam. Jakarta: Prenada Media.
- Robbins, Stephen P and Mary Coulter. 2005, *Management*. Eight Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Rose-Ackerman, Susan. 2001. *Trust, Honesty, and Corruption: Reflection on the State-Building Process*. European **Jurnal** of Sociology, Vol 42: 27-71.
- Shelton, Samuel Terrance. 2002. *Employees, Supervisors, and Empowerment in the Public Sector: The Role of Employee Trust*. A Dissertation submitted to the Graduate Faculty of North Carolina State University in partial fulfillment of the requirements for the Degree of Doctor of Philosophy Public Administration.
- Syadzily, TB Ace Hasan dan Burhanudin, ed. 2003. *Civil Society and Demokrasi: Survey tentang Partisipasi Sosial-Politik Warga Jakarta*. Jakarta: Indonesian Institute for Civil Society (INCIS).

Thomas, C. W. 1998. *Maintaining and restoring public trust in government agencies and their employees*. **Jurnal Administration & Society**, May 1998, Vol. 30, No. 2: 166-194.

Vangen, Siv and Chris Huxham. 2003. *Nurturing Collaborative Relations: Building Trust in Interorganizational Collaboration*. **The Journal of Applied Behavioral Science**, March 2003 Vol. 39, No. 1: 5-31.