OPTIMALISASI PELAYANAN BANTUAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KECAMATAN TIBAWA

ARTIKEL JURNAL

RAHAYU IGIRISA
NIM. D02416312

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2020

OPTIMALISASI PELAYANAN BANTUAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KECAMATAN TIBAWA

Rahayu Igirisa [1], Srihandayani Suprapto[2], Apris Ara Tilome[3]
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial,
Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Indonesia
Rahayuigirisa@gmail.com, srihandayani_suparapto@umgo.ac.id,
apris tilome@umgo.ac.id

ABSTRACT

Poverty is a problem in all parts of Indonesia, including the Tibawa district, implementation of the Family Hope Program in improving the quality of life for poor households. Poverty is a symptom which is complex and multidimensional. The government as a policy maker makes efforts by making various policies intended for the poor, one of which is the Family Hope Program (PKH in indonesian). PKH was implemented in the Tibawa district since 2009, one of the sub-districts included in the PKH in Gorontalo Regency. This research aims to obtain an overview of the optimization of PKH in poverty reduction efforts in Tibawa district. This type of research is a descriptive study with a qualitative approach. The conclusion is the implementation of PKH in poverty reduction efforts in Tibawa district has been running effectively. In the implementation of PKH in Gorontalo Regency, there are obstacles, namely the lack of valid data on recipients of assistance, the lack of fulfillment of facilities and infrastructure. In uncovering this problem, the researcher uses the implementation model developed by Van Meter and Van Hom and several other supporting theories, the lack of quality human resources and unfulfilled facilities and infrastructure, implementation of PKH activities such as coordination meetings, distribution of assistance, validation of recipient data assistance, not according to a predetermined schedule or experiencing delays. In order for the policies that have been set by the government to achieve the goals that have been set, there needs to be better cooperation, and improvement of the quality of human resources, as well as the need for participation and supervision by all parties. The results are known, in its implementation the implementation of the Family Hope Program (PKH) conducted in Tibawa District aims to provide tangible evidence in achieving goals.

Keywords: Optimization of the Family Hope Program (PKH) assistance service, in Tibawa kecamatan sub-district.

ABSTRAK

Kernisknan merupakan permasalahan yang dihadapi di seluruh wilayah Indonesia tidak terkecuali termasuk kecamatan Tibawa Pelaksanaan Program Keluarga Harapan dalam Meningkatkan Kualitas Hidup Rumah Tangga Miskin. Kemiskinan merupakan gejala yang bersifat komplek dan multidimensi. Pemerintah selaku pembuat kebijakan melakukan upaya dengan membuat berbagai kebijakan yang diperuntukkan bagi masyarakat muskin, salah satunya Program Keluarga Harapan (PKH). PKH diterapkan di kecamatan Tibawa mulai tahun 2009, salah satu kecamatan yang tercakup dalam wilayah PKH adalah Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran optimalisasi PKH dalam upaya penanggulangan kemiskinan di Kecamatan Tibawa Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kesimpulan dari penelitan ini adalah implementasi PKH dalam upaya penanggulangan kemiskinan di kecamatan Tibawa sudah berjalann secara efektif. Dalam pelaksanaan PKH di Kabupaten Gorontalo terdapat kendala, yaitu kurang validnya data penerima bantuan, kurang terpenuhinya sarana dan prasarana. Dalam mengungkap permasalahan ini, peneliti menggunakan model implementasi yang dikembangkan oleh Van Meter dan Van Hom dan beberapa teori penunjang lainya., masih minimnya Kualitas SDM serta belum terpenuhinya sarana dan prasarana, pelaksanaan kegiatan-kegiatan PKH seperti rapat koordinasi, penyaluran bantuan, validasi data penerima bantuan, tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan atau mengalami keterlambatan. Agar kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah mencapai tujuan yang telah ditetapkan, perlu adanya kerjasama yang lebih baik, dan peningkatan kualitas SDM, serta perlunya partisipasi dan pengawasan oleh semua pihak. Hasil penelitian diketahui, dalam pelaksanaannya pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) yang dilakukan di Kecamatan Tibawa bertujuan untuk membenkan bukti nyata dalam pencapaian tujuan.

Kata kunci : Optimalisasi pelayanan bantuan Program Keluarga Harapan (PKH), di kecamatan Tibawa

PENDAHULUAN

Kemiskinan merupakan masalah kompleks yang di hadapi oleh seluruh pemerintahan yang ada di dunia ini. Kemiskinan adalah kurangnya kesejahteraan. Pendapatan dan konvensasional yang mengaitkan kesejahteraan terutama dengan kepemilikan barang, sehingga masyarakat miskin diartikan sebagai mereka yang tidak memiliki pendapatan atau konsumsi yang menandai untuk membuat mereka berda di atas ambang minimal kategori sejahtera.

Masalah kemiskinan menjadi masalah rumit sehingga negara tidak memiliki kemampuan menghapus kemiskinan secara sendiri. Indonesia merupakan negara yang memiliki jumlah penduduk terbanyak, sehingga kemiskinan tidak dapat dihindari. Masalah kemiskinan bukan hal asing di negeri ini, umumnya masyarakat menjadi miskin bukan karena pangan yang ada masih kurang tetapi miskin dalam bentuk minimnya kemudahan atau materi. Kehidupan modern masa kini mereka tidak menikmati fasilitas pendidikan, pelayanan kesehatan dan kemudahan lainnya yang tersedia pada zaman moderen.

Tujuan utama Program Keluarga Harapan PKH adalah untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia terutama bidang pendidikan dan kesehatan pada kelompok Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM). PKH merupakan strategi penanzzulangan kemiskinan yang dirancang untuk membantu RT SM pada Sisi beban Cara mengurangi kemiskinan pemerintah Indonesia dan berbagai pihak Iainnya harus memiliki langkah yang komprehensif dalam penanggulangan kemiskinan. hal inilah yang ahirnya menjadi landasan Kementerian Sosial Republik Indonesia melahirkan Program Keluarga Harapan.

Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan suatu program penanggulangan kemiskinan. Kedudukan PKH berada dibawah Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan (TKPK), baik di pusat maupun di daerah. Oleh karena itu akan segera dibentuk Tim Pengendali PKH dan TKPK agar terjadi koordinasi dan sinergi yang baik. Program Keluarga Harapan merupakan lintas Kementerian dan Lembaga, karena aktor utamanya adalah dari Badan Perencanaan Pembangunan Nasional,

Departemen Sosial, Departemen Kesehatan, Departemen Pendidikan Nasional, Departemen Agama, Departemen Komunikasi dan Informatika, dan Badan Pusat Statistik. Untuk mensukseskan program tersebut, maka dibantu oleh Team Tenaga ahli PKH dan Konsultan World Bank serta diawasi oleh Undang — Undang yaitu :

Program Keluarga Harapan (PKH) memberikan bantuan non tunai kepada keluarga yang berhak menerima bantuan yang memiliki ibu hamil/nifas/menyusui dan memiliki anak balita atau anak usia 5-7 tahun yang belum masuk pendidikan SD, atau anak usia 15-18 tahun yang belum menyelesaikan pendidikan dasar. Peserta Program Keluarga Harapan akan menerima bantuan apabila menyekolahkan anaknya dengan tingkat kehadiran tertentu, memeriksakan kesehatan atau memperhatikan kecukupan gizi dan pola hidup sehat anak dan ibu hamil.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian Kualitatif .Adapun alasan yang mendorong penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif ini karena menurut Sutopo dan Arief (2010), penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Oleh sebab itu permasalahan yang akan diteliti sangat relevan untuk digunakan dalam penelitian ini.

Pendekatan penelitian yang dilakukan nantinya adalah menggunakan pendekatan kualitatif deskriftif karena pendekatan ini senantiasa memberikan landasan dan kemudahan dalam upaya mencapai tujuan secara optimal.

Penelitian ini mengambil lokasi di kecamatan Tibawa. Yang telah dilaksanakan selama dua bulan mulai daei Desember 2019 sampai dengan Fubruari 2020, dengan Alasan karena Peneliti mengambil penelitian ini karena berdomosili di kecamatan Tibawa

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hsil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang saya lakukan di Kecamatan Tibawa kabupaten Gorontalo maka. Pendamping Program Keluarga Harapan sudah sangat professional inidikatornya adalah pekerjaan yang

dilakukan seudah sesuai denga Standar Oprasional Pelayanan sebagai pendamping Program Keluarga Harapan, dengan mengedepankan kualitas layanan Hasil wawancara peneliti dengan pendamping PKH Ulfa Mohidin mengatakan bahwa peserta yang mempunyai anak bayi, balita juga anak pra sekolah (apras) ibunya wajib membawa anak-anaknya keposyandu. Jadi, selama dia masih menjadi peserta PKH dia tetap membawa anaknya keposyandu. Selanjutnya ibu hamil, dia harus terdata dan juga harus selalu keposyandu, selama masih menjadi peserta PKH dia harus memenuhi komitmen jadi peserta yang terdaftar di posyandu. Kemudian anak sekolah SD, SMP, SMA, jadi selama itu masyarakat berpartisipasi untuk memberi motivasi kepada anaknya agar giat pergi sekolah setiap hari termasuk kerapian, atribut dan sebagainya selama dia menjadi peserta PKH.

Sedangkan hasil penelitian lainnya bahwa faktor penghambat merupakan sebuah acuan bagi pelaksanaan program sebagai hasil evaluasi. Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan PKH ini yaitu kurang pahamnya KPM terhadap aturan bagaimana mekanisme program yang terlaksana. Hal ini dibuktikan dengan komplen yang dilemparkan oleh masyarakat kepada pendamping PKH maupun aparatur gampong, sebagian masyarakat kurang paham bagaimana peran pendamping serta kebijakan yang diajalanakan oleh pemerintah dalam melaksanakan program PKH. Dengan penjelasan yang rasional dan dengan menjelaskan sesuai dengan sebagaimana mestinya maka masyarakat memahami.

Pembahasan

Profesional adalah istilah bagi seseorang yang menawarkan jasa atau layanan sesuai dengan protokol dan peraturan dalam bidang yang dijalaninya dan menerima gaji sebagai upah atas jasanya. Orang tersebut juga merupakan anggota suatu entitas atau organisasi yang didirikan seusai dengan hukum di sebuah negara atau wilayah. Meskipun begitu, sering kali seseorang yang merupakan ahli

dalam suatu bidang juga disebut "profesional" dalam bidangnya meskipun bukan merupakan anggota sebuah entitas yang didirikan dengan sah. Sebagai contoh, dalam dunia olahraga terdapat olahragawan profesional yang merupakan kebalikan dari olahragawan amatir yang bukan berpartisipasi dalam sebuah turnamenkompetisi demi uang. Karyawan profesional adalah seorang karyawan yang digaji dan melaksanakan tugas sesuai juklak (Petunjuk Pelaksanaan) dan juknis (Petunjuk Teknis) yang dibebankan kepada dia. Sangat wajarjika dia mengerjakan tugas sesuai Juklak dan Juknis dan meminta upah atas pekerjaannya tersebut. Karena profesional adalah terkait dengan pendapatan, tidak hanya terkait dengan keahlian

Upaya pelayanan aparatur pemerintah memberikan andil yang relatif besar kepada penyelenggaraan negara. Semua yang terdapat dalam cakupan penyelenggaraan negara tidak terlepas dari konteks public service dan public affairs, sebagai contoh, pengelolaan barang dan jasa publik dituntut efisien dan efektif, sedangkan konsekuensi dan pengelolaan sebagian besar menjadi tanggung jawab aparatur pemerintah atau birokrasi publik. Peran aparatur pemerintah yang strategis akan banyak ditopang oleh bagaimana aparatur birokrasi publik mampu melaksanakan tugas dan fungsinya. Untuk itu, dalam rangka menopang pelayanan publik yang profesional dituntut terpenuhinya prinsip the right man in the right place. Terabaikannya unsur profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi pemerintahan akan berdampak kepada menurunnya kualitas penyelenggaraannpemerintahan dan pelayanan publik. Profesionalisme disini lebih ditujukan kepada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif dan tidak hanya sekedar kecocokan keahlian dengan tempat penugasan. Sehingga aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian guna memahami dan menterjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat kedalam kegiatan dan program pelayanan. Menurut Sianipar dalam (Sundarso, mengungkapkan bahwa

"Untuk menjadikan seorang profesional dalam memberikan pelayanan, aparatur pemerintah harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau profesional menanggapi kebutuhan has orang lain". Sedangkan profesionalisme menurut Departemen Dalam Negeri (2004:13) adalah . Kehandalan dalam pelayanan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Pengertian di atas disimpulkan bahwa, melayani kepentingan masyarakat haruslah dibutuhkan atau diperlukan konsentrasi yang maksimal dari petugas. Jadi, yang diharapkan adalah pelaksanaan pekerjaan yang sepenuh hati dan penuh rasa tanggung jawab agar masyarakat yang dilayani merasa terpuaskan kebutuhannya. Apabila kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan sangat tinggi maka hal tersebut dapat menjadi indikator kinerja organisasi pemerintahan yang objektif dan efisien. Djoko Widodo (2007:189) memberikan penekanan kepada pentingnya pelayanan publik oleh organisasi publik (birokrasi) yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adatif. Pada sisi yang lain, dalam era globalisasi membuat komunikasi dan informasi terbuka luas dan mengalir dengan cepat dalam masyarakat internasional, nasional dan lokal, keterbukaan informasi ini membuat kebutuhan, harapan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi meningkat. Oleh sebab itu, aparatur harus mampu menyesuaikan dengan lingkungan yang cepat berubah agar dapat menjawab dan memenuhi kebutuhan layanan yang diinginkan masyarakat. Sedangkan pelayanan publik yang profesional menurut Djoko Widodo (2007:270) adalah pelayanan pemberi layanan (aparatur pemerintah). Upaya untuk mencari paradigma baru dalam meningkatkan profesionalisme aparatur yang berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi bukanlah pekerjaan mudah maka

kemampuan aparatur untuk beradaptasi dengan fenomena yang terjadi merupakan jawaban bagi permasalahan tersebut. Pentingnya kemampuan aparatur dalam beradaptasi terhadap perubahan lingkungan eksternal dan internal organisasi dijadikan tolak-ukur dalam melihat profesionalisme aparatur. Menurut Sianipar dalam (Sundarso, 2006:51) dijelaskan tentang pengukuran profesionalisme sebagai berikut : "Kemampuan beradaptasi, Kemampuan dalam menyesuaikan diri dengan fenomena global dan fenomena nasional; Mengacu kepada misi dan nilai (mission & values-driven professionalism), Birokrasi memposisikan diri sebagai pemberi pelayanan kepada publik dan 16 dałam mewujudkan tujuan organisasi yang berorientasi kepada hasil yang ingin dicapai organisasi". Sedangkan menurut pandangan Joko Widodo (2007:45) profesionalisme dałam diri aparat dilihat dari segi :

a) Kreatifitas (creativity) Kemampuan aparatur untuk menghadapi hambatan dałam memberikan pelayanan kepada publik dengan melakukan inovasi. Hal ini perlu diambil untuk mengakhiri penilaian miring masyarakat kepada birokrasi publik yang dianggap kaku dałam bekerja. Terbentuknya aparatur yang kreatif hanya dapat terjadi apabila; terdapat iklim yang kondusif yang mampu mendorong aparatur pemerintah untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkannya secara inovatif; adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan antara lain melalui partisipasi dałam pengambilan keputusan yang menyangkut pekerjaan, mułu hasil pekerjaan, karier dan penyelesaianpermasalahan tugas.

b) Inovasi (innovasi) Perwujudannya berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan cara baru, metode kerja baru, dałam pelaksanaan tugasnya. Hambatan yang paling mendasar dari perilaku inovatif adalah rasa cepat puas

terhadap hasil pekerjaan yang telah dicapai.

Responsifitas (responsivity). Kemampuan aparatur dałam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dałam menjalankan tugas dan fungsinya. Adanya profesionalisme merupakan kondisi agar tugas dan fungsi organisasi dapat mencapai tujuannya sesuai dengan harapan bersama terutama harapan masyarakat, serta memberi pengaruh penting dałam menghasilkan kinerja yang baik pada suatu organisasi. Dengan demikian, berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat diartikan bahwa profesionalisme aparat merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan aparatur pemerintah. Mengkaji lebih dałam tentang profesionalisme, Wigjosoebroto dałam (Joko Widodo (2007:13) mengemukakan bahwa : profesionalisme merupakan suatu paham cara dan Ciri dałam melakukan kerja di dałam masyarakat yang apabila diukur dari segi kecepatannya sebagai berikut : Memiliki Kemauan Menunjukan adanya kemauan untuk bekerja serta selalu merealisasikan nilai kebijakan yang dijunjung tinggi oleh masyarakat, yang karena itu tidak mengharapakan upah materi oleh pihak profesional pelakuknya, melainkan demi tegaknya kehormatan diri. Memiliki Kemampuan Teknis Dikerjakan berdasarkan kemampuan yang dimiliki oleh para profesional serta bermutu tinggi, sehingga pada prakteknya akan menghasilkan nilai yang baik serta akan mampu mengetahui apa yang diinginkan oleh masyarakat. Menaati Kode Etik Dalam melaksanakan tugasnya, para pelaku profesional diharapkan untuk menaati peraturan berdasakan kode etik yang dikembangakan dan telah disepakati bersama. Dalam ini mematui segala macam bentuk peraturan serta tupoksi dari masing-masing organisasi. Sedangkan menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (2009:92)

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, łnaka dapat ditarik simpulan bahwa:

Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) dilihat dari dałnpaknya yaitu pengaruhnya terhadap kesejahteraan, bahwa sudah sesuai dengan kebutuhan peserta PKH, karena bantuan tunai yang diterima RTSM dapat membantu mengurangi beban perekonomian meł?ka dalałn mełnenuhi kebutuhan sehari-hari, dan memenuhi kebutuhan sekolah anak seperti uang sekolah, buku sekolah, seragam sekolah serta alat tulis dan sebagain walaupun belum menghasilkan yang maksimal. Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) memberikan hasil yang positif untuk peserta PKH, hasil yang ditimbulkan adalah peserta PKH sangat puas dengan PKH dan kegiatannya memberikan hal yang positif terutama untuk bidang pendidikan dapat mewujudkan peningkatan pendidikan anak usia sekolah,

Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) dilihat dari dampak dan hasilnya terhadap keberlanjutan program. Yaitu Program Keluarga Harapan (PKH) layak dan dapat menjadi program yang berkelanjutan karena dari segi dampaknya terhadap kesejahteraan RTSM. PKH sangat bermanfaat bagi Rumah Tangga Sangat Miskin (RT SM), terutama pada bidang pendidikan dapat mewujudkan peningkatan pendidikan anak usia sekolah, mengurangi tingkat pekerja anak, anak jalanan, serta mengurangi tingkat anak putus sekolah,

DAFTAR PUSTAKA

Atmosoeprapto 2000 Menuju Sumber Daya manusia (SDM) Berdaya Jakarta PT Alex Media Komputindo

Asrariyah, Siti, 2013. Profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik di kantor camat samarinda ulu kota samarinda. Samarinda : Fakultas 11mu Sosial dan 11mu Politik Universitas Mulawarman.

Atep Adya Barata. 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Gramedia. Jakarta. Nurcholis,

Hanif. 2005. Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah. PT.Grasindo. Jakarta

Depdagri Nomor 157 Tahun 2004 Pengasuhan Praja Lembaga eJournal Administrative Reform 2017, 5 (1):160-169 ISSN 2338-7637 ar.mian Fisip unmul.ac.id

Joko Widodo (2007) Membangun Birokrasi berbasis Kinerja Bayumedai Publishing

Joshi, Anuradha and Mick Moore. 2003.1nstitutionalised Co-production: Unorthodox Public Service Delivery in Challenging Environments. The Institute of Development Studies. Brighton.

Kiser, Larry L. & Stephen L. Percy. 1980. The Concept of Coproduction and Its

Implication for Public Service Delivery. Paper presented at the 1980 Annual

Meetings of the American Society for Public Administration, on April 13-16. Indiana University. Bloomington.

Kurniawan, (2005). Transformasi Pelayanan Publik Penerbit Pembaruan, Yogyakarta, Cetakan I.

Lahang, Ding, 2012. Profesionalisme aparatur dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di kantor camat kayan hulu kabupaten malinau. Samarinda : Fakultas 11mu Sosial dan 11mu Politik Universitas Mulawarman

Leisher, Susannah Hopkins & Stefan Nachuk. 2006. Making Services Work for the Poor: A Syinthesis of Nine Case Studies from Indonesia. Available online at http://www.innovations.harvard.edu/

Lembaga Administrasi Negara. 2003. Penyusunan Standar Pelayanan Publik.

LAN. Jakarta

Moeljono, Djokosantoso. 2003. Budaya Korporat Dan Keunggulan Korporasi. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Marschall, Melissa J. 2004. Citizen Participation and the Neighborhood Context: A New Look at the Coproduction of Local Public Goods. Political Research Quarterly. Academic Research Library.

McLaverty, Peter. 2002. Public Participation and Innovations in Community Governance. Ashgate. England.

Osborne, David & Ted Gaebler. 1992.Reinventing Government. AddisonWesley Publishing Company. Massachusetts.

Osborne, David & Peter Plastrik, 1996. Banishing Bureaucracy: The Five

Strategies for Reinventing Government, Addison-Wesley Publishing Company. Massachusetts.

Ostrom, Elinor. 1996. Crossing the Great Divide: Coproduction, Synergy, and Development." World Development, vol. 24, No. 6 (June 1996), 1073-87.

Oxford University Press.: Free Radikal In Biology And Medicine , New York, 2000. Robbins 2000 Human Resoucers Manajemen Consept And Practices Jakarta PT Preenhalindo

R hall (2008) Muhammad Rifqi, Pengembangan Konsep (Profesionalization And

Bureacratation)

Salamon, Leister M. (1995) Partners in Public Service. Baltimore.

The John Hopkins University Press.

Suwarno, Yogi. 2005. The Emergence of Public Participation in Contemporary

Indonesia: Coproduction Role of Neighborhood Association in delivering Public Service.Master Thesis at GSPA-ICU, Tokyo.

Yuniarsih dan Suwarno (2008) Manajemen Sumber Daya Manusia Bandung : Alfabeta
Zeithaml, Valerie A. et. al. 1990. Delivering Quality Service. The Free Press. NewYork