



MANAJEMEN PEMERINTAHAN DAERAH MENUJU INDONESIA BARU

Ujud Rusdia

Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung, Bandung, Indonesia
ujudrusdia@unibba.ac.id

Received: 5 Sept 2019; Revised: 19 Sept 2019; Accepted: 3 Okt 2019; Published: 30 Okt 2019; Available online: 30 Okt 2019.

ABSTRAK

Kegagalan pemerintah daerah dalam mengelola pemerintahan umumnya terlihat dalam kekayaan daerah, pendapatan asli daerah, anggaran, jasa, perdagangan, teknologi serta manajemen SDM. Permasalahan ini dapat diperkecil ketika pihak pemerintah menggunakan manajemen yang baik, untuk itu perlu dibuat model manajemen pemerintahan daerah. Identifikasi masalah dari penelitian ini ialah bagaimana strategi, hambatan dan upaya pembaharuan manajemen pemerintahan daerah melalui pendekatan *management back to basic*. Tujuan penelitian mendeskripsikan strategi, hambatan dan upaya strategi pembaharuan manajemen pemerintahan daerah melalui pendekatan *management back to basic* di Pemda. Metode penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kombinasi. Objek Penelitian Pemerintah Daerah Kota. Hasil penelitian menunjukkan belum optimal peran pemda dalam fungsi pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat. Pelayanan masih terlihat kurang, pembangunan belum sepenuhnya sesuai dengan RPJMD dan pemberdayaan masyarakat masih rendah. Visi dan Misi Kota belum sepenuhnya dijadikan landasan dalam pelaksanaan pembangunan. Fungsi manajemen melalui manajemen SDM, manajemen perencanaan, manajemen keuangan, manajemen sarana dan prasarana, serta manajemen konflik belum terkelola dengan baik. Bentuk organisasi belum berjalan dengan baik banyak penumpukan penugasan dalam sebuah organisasi.

Kata Kunci: Manajemen Pemerintahan, Pemerintahan Daerah, Manajemen SDM

PENDAHULUAN

Runtuhnya masa Rezim Orde Baru oleh Gerakan Reformasi pada tahun 1998 telah membuka peluang dilakukannya penataan kembali secara mendasar berbagai norma dan nilai kehidupan berbangsa, bernegara

dan berpemerintahan. Adanya sidang tahunan MPR yang berbeda dengan sidang-sidang sebelumnya ataupun amandemen terhadap UUD 1945 untuk ke empat kalinya, menunjukkan adanya keinginan politik (*political will*) dan tindakan

politik (*political action*) yang kuat dan nyata dari pemerintah untuk melakukan pembaharuan sesuai tuntutan masyarakat. UUD 1945 yang semula disakralkan oleh penguasa yang ingin menjalankan pemerintahan secara otoriter, dewasa ini dapat menjadi bahan kajian akademis dan politik secara terbuka.

Derasnya arus perubahan yang telah digulirkan oleh gerakan reformasi selama ini banyak bergerak pada tataran politis. Padahal setelah berbagai perubahan dan keputusan politik selesai disepakati, masih banyak hal besar yang harus dilakukan dan dibenahi untuk mewujudkan organisasi pemerintahan yang lebih baik. Seperti yang dikemukakan oleh Leonard D. White (2001 dalam Wasistiono), :“Kegiatan administrasi dimulai pada saat kegiatan politik selesai”. Dengan demikian setelah berbagai proses untuk membuat keputusan politik yang mendasar telah dilaksanakan oleh lembaga-lembaga politik, diperlukan tindak lanjut kegiatan administratif oleh lembaga-lembaga pemerintahan. Salah satu diantaranya adalah membangun kembali manajemen pemerintahan yang lebih responsif terhadap tuntutan aspirasi masyarakat maupun perubahan secara eksternal.

Penyebab kegagalan bangsa utamanya dalam hal manajemen baik manajemen sektor publik maupun sektor privat. Mis-manajemen/ salah urus menjadi faktor utama kegagalan

disemua lini kehidupan bangsa baik dalam pengelolaan kekayaan negara, pendapatan negara, anggaran, jasa, perdagangan, teknologi serta manajemen SDM, permasalahan ini dapat diperkecil ketika pihak terkait menggunakan manajemen yang baik, sehingga berbagai persoalan yang dihadapi dapat diselesaikan secara efektif dan efisien.

Tataran manajemen pemerintahan perlu memperoleh perhatian yang signifikan dari pemerintah apabila bangsa dan negara ini ingin berubah menjadi Indonesia Baru. Krisis multidimensional yang dihadapi Bangsa Indonesia dewasa ini sebagian besar disebabkan oleh lemahnya manajemen pemerintahan di semua lini dan sektor. Manajemen pemerintahan yang dijalankan selama ini diciptakan untuk lebih banyak mengabdikan pada kekuasaan dan berupaya secara sistematis melanggengkan kekuasaan yang cenderung otoriter sehingga kurang berorientasi kepada pelayanan publik, untuk itu perlu dibuat model manajemen pemerintahan daerah.

Dengan demikian batasan penelitian ini adalah:

- (1) bagaimana strategi pembaharuan manajemen pemerintahan,
- (2) hambatan dalam strategi pembaharuan manajemen dan
- (3) upaya dalam strategi pembaharuan manajemen pemerintahan.

Perubahan sosial dengan berbagai kecenderungan besar secara timbal balik mempengaruhi pula manajemen yang dijalankan pada berbagai organisasi, sebab organisasi sebagai wadah kerjasama guna mencapai tujuan. Beberapa kecenderungan besar yang mewarnai gaya manajemen antara lain para anggota organisasi akan cenderung terdiri dari berbagai etnis dan kebangsaan. Elashmawi dan Harris (1996) perlu dikembangkan manajemen multibudaya sebagai salah satu kecakapan untuk menyongsong globalisasi. Berkaitan dengan manajemen multibudaya Ansari dan Jackson (1996) mengemukakan perlunya menerima kenyataan adanya keragaman budaya dilingkungan kerja, keragaman budaya tersebut perlu dikelola guna meningkatkan daya saing.

Perubahan besar pada manajemen pemerintahan terjadi dengan adanya konsepsi pemikiran dari Osborne dan Gaebler (1999) yang menawarkan perlunya transformasi semangat kewirausahaan pada sektor publik. Osborne dan Gaebler mengemukakan sepuluh pokok pikiran yang intinya mengurangi peranan pemerintah dengan memberdayakan masyarakat serta menjadikan sektor pemerintah menjadi lebih efisien. Inti pemikiran Osborne dan Gaebler ini sejalan dengan Savas dan Barzelay.

Berkaitan dengan efisiensi Stewart (1997) mengemukakan

bahwa kegiatan organisasi pemerintah yang baik tidak cukup hanya memenuhi kriteria 2E (*efficiency dan effectiveness*) melainkan harus memenuhi kriteria 4E (*economy, Efficiency, effectiveness, equity*) artinya pemerintah tidak memperhatikan faktor efisien dan efektif di dalam menjalankan organisasinya melainkan juga perlu memperhatikan faktor ekonomis dan keadilan. Osborne bekerjasama dengan Plastrik (2000) mengemukakan 5 strategi untuk melakukan pembaharuan pemerintahan, kelima strategi tersebut adalah: *The core Strategy, The Consequences strategy, The costumer Strategy, The control strategy, dan the culture strategy*. Ke lima strategi tersebut perlu digunakan untuk meningkatkan kinerja sektor publik agar menjadi lebih baik. Strategi tersebut sekaligus juga menunjukkan bahwa pemerintahan yang berpusat pada masyarakat (*the customer centered government*).

Dalam Wasistiono (2001) ada 5 kecenderungan berbicara tentang Manajemen pemerintahan yaitu :

1. Dilihat dari peranan pemerintah
2. Dilihat dari Misi dan Visi
3. Dilihat dari fungsi-fungsi manajemen
4. Dilihat dari fungsi organisasi
5. Dilihat dari kepemimpinannya

Di era mendatang peranan

pemerintah akan semakin berkurang seiring dengan meningkatnya kedewasaan masyarakat. Pengurangan peran yang dijalankan oleh pemerintah berarti pula pengurangan jumlah pegawai. Konsep-konsep *downsizing* (pengurangan struktur organisasi) maupun pendekatan *Zero growth* (pembatasan penambahan pegawai) nampaknya akan masih tetap berlanjut. Pegawai pemerintah cenderung akan menyusut tetapi dengan kualitas yang semakin baik.

Pemerintahan yang bersih akan menjadi salah satu strategik, syarat untuk dapat memasuki percaturan internasional secara terhormat, selain syarat demokrasi dan penegakan HAM. Berkaitan dengan perubahan misi akan terjadi pula perubahan visi organisasi pemerintah. Pemerintah akan menjalankan mendekati masyarakat (*close to the customer*). Hal ini membawa konsekuensi logis akan perlunya delegasi kewenangan dari pusat kepada unit-unit bawahannya yang langsung melayani masyarakat.

Manajemen pemerintahan pada abad ke 21 akan lebih banyak menjalankan fungsi perencanaan yang bersifat strategik sedangkan fungsi yang bersifat taktis dan operasional dibuat oleh masyarakat. Untuk dapat menyusun perencanaan yang strategik organisasi pemerintah perlu didukung oleh pegawai yang memiliki wawasan luas dan jangkauan pandangan ke masa depan.

Dilihat dari fungsi pengorganisasian manajemen pemerintahan masa mendatang akan lebih banyak bekerja dengan sistem jaringan (*networking*). Kerjasama lintas fungsi dan lintas unit akan lebih banyak dilakukan, dengan sendirinya hubungan kerja *hirarkhie* menjadi semakin berkurang.

Untuk mengimbangi perubahan sosial pada masyarakat yang bergerak dengan cepat, organisasi pemerintah cenderung akan lebih ramping bentuknya. Jenjang birokrasi akan menjadi lebih pendek sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan lebih cepat. Peranan tenaga professional akan menjadi lebih penting, delegasi wewenang selain diberikan pada unit-unit lokal juga dilakukan antara atasan kepada bawahannya.

Gaya kepemimpinan yang digunakan akan cenderung berbentuk egaliter dan demokratis. Hubungan antara pemimpin dan pengikutnya lebih bersifat heterarkhis dari pada hirarkis. Seperti yang dikatakan oleh Clinton (dalam Wasistiono 2001) penyelenggaraan pemerintahan yang dikreasikan sebagai instrument kepentingan masyarakat kembali pada nilai-nilai fundamental. Manajemen pemerintahan Indonesia pada abad 21 harus tetap berpegang pada nilai-nilai fundamental agar tidak kehilangan jati diri sebagai bangsa. Berbagai asas, hukum, teori maupun konsepsi pemikiran yang berlaku pada manajemen secara

umum dapat pula digunakan untuk manajemen pemerintahan Indonesia dengan rambu-rambu Pancasila sebagai nilai fundamentalnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perubahan yang terjadi pada manajemen pemerintahan daerah dipengaruhi oleh banyak faktor, baik yang bersifat internal maupun eksternal, namun demikian ada tiga faktor dominan Wasistiono (2001) yang perlu dipertimbangkan yaitu faktor struktural, faktor fungsional dan faktor kultural.

Sejalan dengan demokrasi dan paradigma *Reinventing Government* akan terjadi perubahan hubungan struktural antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah. Daerah akan diberi kebebasan dan kewenangan yang lebih luas. Hal tersebut dengan sendirinya menuntut kesiapan daerah untuk mengatur dan mengelola urusan rumah tangganya sendiri secara lebih leluasa. Birokrasi diposisikan sebagai pihak yang bersikap netral (*public service neutrality*) sehingga nantinya lebih banyak menjadi pelaksana dari berbagai kebijakan publik yang diputuskan oleh partai politik yang memenangkan pemilu.

Perubahan besar pada manajemen pemerintahan terjadi dengan adanya konsep Regom dari David Osborne (1999) yang menawarkan perlunya transformasi semangat kewirausahaan pada sektor

publik, yang intinya mengurangi peranan pemerintah dengan cara memberdayakan masyarakat serta menjadikan sektor pemerintah lebih efisien. Di antara berbagai pembaharuan manajemen pemerintahan, saat ini yang banyak digunakan adalah pendapat Osborne melalui paradigma *Reinventing Government*. Untuk melaksanakan konsep Regom ada lima strategi yang perlu diterapkan yaitu: *The core Strategy*, *The Consequences Strategy*, *The Customer Strategy*, *The Control Strategy*, dan *The Kulture Strategy*.

Ke lima strategi tersebut perlu digunakan untuk meningkatkan kinerja sektor publik agar menjadi lebih baik. Didalamnya terdapat metodologi untuk mengubah secara mendasar organisasi pemerintah pada semua tingkatan baik tingkat pusat, tingkat regional maupun tingkat lokal. Strategi tersebut juga menunjukkan bahwa pemerintahan yang berpusat pada masyarakat mungkin untuk dilaksanakan sejalan dengan konsep pembangunan yang berpusat pada rakyat (*people centered development*).

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak dan kewajiban sebagai warga Negara dan warga masyarakat diperlukan perubahan strategi pemberian pelayanan kepada masyarakat, salah satu strategi yang penting adalah memberdayakan dinas daerah. Pemberdayaan dinas daerah

merupakan prasyarat mutlak agar otonomi daerah dapat dilaksanakan secara nyata dan bertanggungjawab, sebab pada dasarnya inti desentralisasi adalah pendelegasian kewenangan sedangkan inti penyelenggaraan terletak pada dinas daerah yang menangani kewenangan tersebut.

Perubahan kultural harus dimulai dari pembaruan visi dan misi organisasi pemerintah daerah yang dicanangkan oleh Kepala Daerah sebagai pimpinan dan sekaligus pemimpin daerah. Berkaitan dengan perubahan kultural Osborne (dalam Wasistiono 2001) mengemukakan tiga pendekatan dalam menjalankan strategi kebudayaan yaitu : meninggalkan kebiasaan lama yang sudah tidak sesuai lagi dengan jaman (*breaking habits*), upayakan meraih lubuk hati yang terdalam agar bersedia menerima perubahan yang ditawarkan (*touching hearts*) dan bagaimana dapat memasukan pola pikir baru yang sesuai dengan arah perubahan yang diinginkan (*winning minds*).

Perubahan struktural, fungsional dan kultural pada manajemen pemerintahan akan mencakup semua aspek, namun aspek utama adalah sebagai berikut:

1. Aspek manajemen Sumber Daya Manusia
2. Aspek manajemen Perencanaan
3. Aspek Manajemen Keuangan
4. Aspek Manajemen Logistik

5. Aspek manajemen Konflik.

Kelembagaan merupakan suatu proses dimana lembaga melaksanakan fungsinya sesuai dengan ketentuan yang telah disusun oleh lembaga yang bersangkutan.

Prinsip dasar penataan kelembagaan antara lain meliputi: (1) Ramping struktur multi fungsi; (2) Menghindari tugas dan fungsi yang tumpang tindih; (3) Mempertegas fungsi lini dan staf; (4) Menyusun pola organisasi sesuai dengan kebutuhan nyata; (5) Menyusun uraian tugas jabatan; (6) Mengembangkan jabatan fungsional; (7) Mewadahi fungsi yang berkembang; (8) Memperjelas tata kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) strategi pembaharuan manajemen pemerintahan daerah melalui pendekatan *management back to basic* di Pemda dengan menggunakan 5 dimensi yaitu :

- (a) peranan pemerintah daerah,
- (b) visi dan misi pemerintah daerah,
- (c) fungsi-fungsi manajemen,
- (d) bentuk-bentuk organisasi, dan
- (e) kepemimpinan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah,

Semua dimensi yang dijabarkan dalam beberapa indikator penelitian ini belum menunjukkan hasil yang optimal, hal ini dapat terlihat dari hasil penelitian sebagai berikut:

- (1) Strategi pembaharuan

manajemen pemerintahan daerah melalui pelaksanaan *manajemen back to basic* di Pemerintah Daerah belum sepenuhnya dilaksanakan secara optimal hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan cukup baik belum dalam katagori baik. Hal ini di ukur melalui dimensi dan indikator penelitian dengan hasil :

- (a) Peranan pemerintah daerah; secara umum peran pemerintah daerah melalui indikator pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan hasil penelitian menunjukan cukup baik, belum dapat dikatakan baik, masih terdapat mekanisme pelayanan dan prosedur pelayanan yang cukup panjang. Masih terdapat program pembangunan yang belum sesuai dengan RPJMD serta terdapat masyarakat yang belum diberdayakan oleh pemerintah.
- (b) Visi dan misi, masih banyaknya aparat dan yang belum mengetahui visi dan misi Kota, dan masih banyaknya program kerja yang belum sesuai dengan visi misi kota, namun hasil penelitian menunjukkan cukup sesuai dan keberhasilan pelaksanaan program dalam mendukung

pelaksanaan visi dan misi Kota juga menunjukkan cukup berhasil, artinya adalah pelaksanaan visi dan misi belum sepenuhnya dilaksanakan dan program belum sepenuhnya sesuai dengan visi dan misi serta keberhasilan program belum sepenuhnya berhasil.

- (c) Fungsi manajemen, melalui indikator manajemen SDM dari segi kualitas cukup, dan dari segi kuantitas masih relatif kurang. Indikator manajemen perencanaan pembangunan cukup baik, pelibatan masyarakat dalam program perencanaan pembangunan cukup terlibat salah satunya melalui kegiatan Musrenbang, walaupun diakui semuanya ini belum maksimal. Manajemen Keuangan; pengelolaan keuangan baik dari segi pendapatan maupun dari segi pengeluaran relatif cukup transparan. Manajemen sarana dan prasarana/ logistik; pengelolaan sarana dan prasarana cukup baik tapi belum maksimal karena dikaitkan dengan keterbatasan anggaran. Manajemen konflik; dalam pemecahan masalah yang terjadi cukup baik lebih mengedepankan musyawarah mufakat dan dengan sistem

kekeluargaan.

- (d) Fungsi dan bentuk organisasi; pemahaman terhadap fungsi organisasi aparat cukup memahaminya, namun belum optimal masih banyak pula aparat yang belum memahami fungsi organisasi hal ini bisa terlihat dari hasil kinerjanya serta kemampuan dalam melaksanakan fungsinya juga relatif cukup baik tapi hal ini juga belum dapat dikatakan baik, banyak aparat yang tidak sesuai dengan keahliannya menduduki jabatan dalam sebuah organisasi.
 - (e) Kepemimpinan; banyaknya masyarakat yang menganggap tidak mengenali tipe/gaya kepemimpinan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah karena tidak memiliki tipe “Blusupan” yang saat ini sedang disukai oleh masyarakat, akan tetapi dari pandangan aparat gaya kepemimpinan Kepala Daerah memiliki gaya kepemimpinan demokratis.
- (2) Hambatan dalam Strategi pembaharuan manajemen pemerintahan daerah melalui pelaksanaan *manajemen back to basic* di Pemerintah Daerah Kota antara lain :
- a. Faktor Sumber Daya Manusia, masih banyaknya SDM yang kurang berkualitas dalam segi kemampuan dalam memberikan pelayanan dan dari segi kuantitas pun masih dapat dikatakan kurang sehingga berdampak kepada kinerja aparatur dan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal dilakukan.
 - b. Faktor keuangan, keterbatasan anggaran dalam dukungan program pembangunan Kota sehingga berdampak kepada pelaksanaan program walaupun sudah menggunakan sistem skala prioritas, dan dengan keterbatasan luas wilayah yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Kota dan sangat minim potensi daerah Kota sehingga berdampak kepada Pendapatan Asli Daerah Kota yang cenderung lebih stagnan dari tahun ke tahun perkembangan peningkatan pendapatan asli daerah tidak drastis mengalami kenaikan.
 - c. Faktor sarana dan prasarana; relatif minimnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh hampir setiap unit kerja dan adanya beberapa sarana yang kondisinya rusak sehingga berdampak kepada kinerja aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dengan realtif lebih

sempitnya ruangan ini juga berdampak kepada kenyamanan aparat di dalam melaksanakan tugas sehari-harinya.

- d. Faktor organisasi; masih terdapatnya penempatan aparat yang belum sesuai dengan keahliannya serta masih terdapatnya kekosongan jabatan dalam sebuah unit kerja sehingga berdampak kepada proses pelayanan, dan masih terdapatnya penumpukan tugas dalam organisasi sehingga berdampak kepada aparat tertentu terjadi penumpukan tugas, dengan beban yang relatif cukup berat dalam salah satu aparat sehingga berdampak kepada kualitas dari aparat itu sendiri.

- (3) Upaya dalam Strategi pembaharuan manajemen pemerintahan daerah melalui pelaksanaan manajemen back to basic di Pemerintah Daerah Kota adalah :

- (a) Peningkatan kualitas terhadap SDM misalnya mengadakan pelatihan peningkatan kinerja walaupun belum secara kontinue, dan secara kuantitas adanya penambahan pegawai sesuai formasi yang dibutuhkan, walaupun belum optimal dilakukan.
- (b) Memanfaatkan potensi yang

ada untuk peningkatan pendapatan Asli Daerah Kota dan menggunakan skala prioritas dalam pelaksanaan program pembangunan untuk menekan pengeluaran anggaran.

- (c) Meningkatkan pemeliharaan terhadap sarana dan prasana pendukung kinerja SDM dan melakukan penambahan sarana dan prasarana yang ada untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- (d) Upaya pendistribusian tugas sesuai tupoksi organisasi dan dimulai diupayakannya pembuatan beberapa SOP sebagai panduan dalam melaksanakan tugas.

KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai Strategi pembaharuan manajemen pemerintahan daerah melalui pelaksanaan *manajemen back to basic* di Pemerintah Daerah Kota dapat disimpulkan belum sepenuhnya dilaksanakan secara optimal, maka disarankan sebagai berikut :

- (1) Untuk meningkatkan peranan, pemerintah daerah disarankan lebih mengedepankan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan kualitas kemampuan aparat dengan mengadakan pelatihan secara terprogram dan kontinue sesuai dengan keahlian aparat,

melaksanakan program pembangunan secara konsisten sesuai dengan RPJMD, peningkatan terhadap pemberdayaan masyarakat melalui pendampingan, pelatihan atau dengan cara lain untuk dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

- (2) Pemerintah daerah disarankan dapat mensosialisasikan visi dan misi serta secara konsisten dalam menjalankan program pembangunan sesuai dengan Visi dan misi yang telah ditetapkan.
- (3) Untuk mengoptimalkan fungsi manajemen pemerintah daerah Kota disarankan peningkatan kualitas sumber daya manusia,

program perencanaan pembangunan sesuai dengan RPJMD, pelibatan masyarakat dalam perencanaan program dapat ditingkatkan, pemeliharaan dan pengadaan sarana dan prasarana ditingkatkan dan terprogram secara kontinue.

- (4) Untuk meningkatkan fungsi organisasi disarankan menganut sistem ramping struktur kaya fungsi, dengan sistem ini akan lebih jelas penugasannya dan pelaksanaan penugasannya, sehingga pemahaman terhadap fungsi organisasi akan meningkat dan penumpukan kerja dalam sebuah organisasi tidak akan terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansari, Khizar Humayun dan June Jackson. (1996) *Mengelola Keragaman Budaya di Lingkungan Kerja*. Terjemahan PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Elashmawi, Farid dan Philip R Haris. (1996) *Manajemen Multi Budaya – Kecakapan Budaya Demi Sukses Global*. Terjemahan. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Keneddy, Paul. (1995) *Menyiapkan Diri Menghadapi Abad 21*. Terjemahan. Yayasan Obor. Jakarta.
- Moleong, Lexy. (2006) *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Moleong, Lexy. (2007) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Moleong, Lexy. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Rosdakarya. Bandung.
- Nasution, AZ. (1995). *Konsumen dan Hukum*. Pustaka Sinar Harapan. Bandung
- Stewart, Thomas .(1997) *Modal Intelektual – Kekayaan Baru*

Organisasi. Terjemahan PT
Elex. Media Komputindo.
Jakarta.

Sullivan, Patrick H. (2000) *Value –
Driven Intellectual Capital –
How To Convert Intangible
Corporate Assets In to Market
Value.*

Sugiyono. (200) Metode Penelitian
Administrasi. Alfabeta.
Bandung.

Sugiyono. (2012) Metode Penelitian
Kombinasi. Alfabeta. Bandung.

Osborne, David dan Gaebler Ted.
(1999) Mewirusahaakan
Birokrasi. Reinventing
Government Mentransformasi
Semangat Wirausaha Ke
Dalam Sektor Publik. PT.
Pustaka Binaman Pressindo.
Jakarta.

Orborne David dan Plastrik Peter.
(2000) Memangkas Birokrasi
Lima Strategi Menuju
Pemerintahan Wirausaha.PPM.
Jakarta

Wasistiono, Sadu. (2001) Kapita
Selekta Manajemen
Pemerintahan Daerah. Alqaprint
– Jatinangor Bandung.