

Faktor Ekologis dalam Administrasi Negara dengan Pelayanan Publik

oleh
FIENTJE PALIJAMA⁵

ABSTRAKSI

Achmad Sanusi, mantan Rektor IKIP Bandung, dalam karyanya yang berjudul Politik dan Administrasi (Majalah Administrasi Negara), menyatakan dengan tandas, bahwa ".....administrasi negara singkatnya administrasi. Jadi, dalam pengertian kami, administrasi adalah suatu bagian dari lingkungan politik. Ia merupakan kelanjutan daripada kondisi politik yang terjadi ditengah praktek pemerintahan dan kenegaraan". Tetapi walaupun demikian, administrasi negara tidak dapat dilepaskan daripada perkembangan kondisi politik suatu negara, bahkan kebijaksanaan administrasi negara selalu bahkan seharusnya terikat oleh ketetapan-ketetapan Badan Perwakilan Politik. Kegiatan administrasi yang bertentangan dengan ketetapan-ketetapan yang telah digariskan oleh Badan Perwakilan Politik dapat dikatakan sebagai penyalahgunaan kekuasaan (*abuse of power*) atau melanggar hukum (*break the law*). Oleh karena itu, administrasi negara di dalam kegiatannya tidak dapat terlepas dari politik, bahkan harus berpedoman kepada filsafat politik atau filsafat negara yang bersangkutan.

Kata kunci: Ekologis, Administrasi Negara dan Pelayanan Publik

A. PENDAHULUAN

Selama ini, Public Administration selalu diterjemahkan dengan Administrasi Negara. Akibat dari terjemahan seperti itu, selama beberapa dekade di Indonesia, orientasi administrasi negara adalah bagaimana pelayanan kepada negara, dan masyarakat harus melayani negara, semuanya serba negara sehingga muncul istilah "abdi negara". Apabila segala sesuatu di atasnamakan negara, maka hal tersebut sudah harus tuntas, dan direlakan; semua orang harus berkorban demi negaranya. Dengan demikian, pelayanan yang semula dikonsepsi untuk masyarakat umum, terbalik menjadi pelayanan untuk negara. Padahal konsep awal dari Public Administration sesuai dengan terjemahannya adalah "Administrasi Publik" yaitu berorientasi kepada masyarakat. Perkembangan terbaru paradigma administrasi publik, mengarah kepada masyarakat dan berorientasi kepada masyarakat serta berupaya bagaimana strategi melakukan atau melayani masyarakat (publik). Hal ini sejalan dengan hakekat pelaksanaan era otonomi, yakni peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pada dasarnya masyarakat tidak terlalu peduli dengan *more regulated* atau *less regulated*, *less governed* atau *more governed* karena kepedulian utama mereka terletak pada terselesaikannya beragam masalah yang mereka hadapi. Bagi administrasi publik, kondisi ini merupakan tantangan besar yang harus dihadapi mengingat kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks sementara sumber daya dan kapasitas birokrasi yang berkembang tidak sebanding dengan perkembangan kebutuhan tersebut. Dalam beberapa tahun terakhir ini, berkembang beragam pendekatan dalam menghadapi

⁵ Fientje Palijama – Dosen STIA Alazka, Ambon

tuntutan ini. Isu manajemen publik dan public governance (kepemerintahan publik) terus meluas dan menjadi perdebatan hangat (Khairul Muluk, 2004).

Dalam pendekatan ini, Administrasi Negara ditinjau dari segi sejarah, hukum dan UU. Dengan demikian, administrasi negara sebagai kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan negara, seperti ditetapkan dalam UUD, tidak boleh menyimpang daripada UU yang berlaku. Oleh karena itu, kegiatan Administrasi negara terikat oleh hukum. Setiap pelanggaran terhadap UU yang dilakukan oleh aparatur administrasi negara dapat diajukan ke muka pengadilan. Dengan demikian, badan yudikatif mempunyai peranan pengawasan terhadap jalannya administrasi negara.

Hal ini dapat dimengerti, sebab administrasi negara (badan eksekutif) mempunyai hak dan kewajiban untuk tunduk dan taat terhadap konstitusi agar selalu tindakannya terarah terhadap sasarannya, yaitu tercapainya tujuan negara. Dengan demikian, administrasi negara mempunyai tanggung jawab yang besar yang harus dipertanggungjawabkan terhadap badan perwakilan rakyat (badan legislative) atau terhadap rakyat, mengingat kekuasaan yang ada dalam administrasi negara adalah kekuasaan rakyat. Dan kekuasaan rakyat ini bukan ditujukan untuk menindas rakyat sendiri ataupun untuk mencari keuntungan yang memerintah, melainkan untuk melindungi hak asasi rakyat, sesuai dengan prinsip demokrasi. Oleh karena itu, jalannya pemerintahan harus mendapat persetujuan dari yang diperintah atau rakyat.

Untuk mengendalikan agar tidak berbuat sewenang-wenang sehingga menimbulkan kerugian terhadap rakyat, masyarakat, dan negara, maka administrasi negara (pemerintah) harus selalu berpedoman pada konstitusi dan menggunakan Anggaran Belanja Negara yang telah disahkan oleh badan perwakilan rakyat. Kenyataan ini mengisyaratkan bahwa kegiatan Administrasi dan kegiatan operasi tidak berlangsung dalam situasi vakum melainkan berlangsung dalam situasi interaksi dengan lingkungan. Kegiatan Administrasi dan kegiatan operasi dipengaruhi oleh faktor lingkungan serta dapat pula mempengaruhi lingkungan. Pengaruh lingkungan dapat memperlancar atau menghambat kegiatan administrasi Negara dalam implementasinya pada kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Berbagai faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi kegiatan tersebut antara lain berupa Adat, tradisi, budaya dan kebiasaan-kebiasaan yang berlangsung ditengah-tengah kehidupan masyarakat, Falsafah Negara, agama, politik, ekonomi dan hukum

Atas dasar itu maka lewat tulisan ini, penulis mencoba menggambarkan secara teoritis dari beberapa factor ekologis tersebut dalam mempengaruhi praktek administrasi administrasi Negara dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

B. PEMBAHASAN

Bila kita mengamati lebih dalam praktek negara atau pemerintah kita dikaitkan dengan pelayanan publik, maka tampak jelas bahwa arah dan kebijakan layanannya tidak pasti. Masyarakat atau rakyat pada dasarnya memiliki hak-hak dasar, yang harus menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memenuhinya atau paling tidak terjamin pelaksanaannya. Akan tetapi, dalam realitasnya, banyak arah dan kebijakan layanan publik tidak ditujukan guna peningkatan kesejahteraan publik. Namun sebaliknya, layanan publik mendorong masyarakat atau rakyat untuk "melayani" elit penguasa.

Pemerintah melahirkan berbagai kebijakan dalam bentuk hukum, perundang-undangan, peraturan-peraturan dan lainnya bertalian dengan layanan publik. Berbagai kebijakan itu katanya bermaksud hendak melindungi hak-hak warga negara, meskipun dalam praktiknya banyak yang melanggar kepentingan warga negara, misalnya penggusuran lahan rakyat untuk bangunan super market. Pengalihan fungsi lahan pertanian menjadi lahan perumahan dan industri adalah kebijakan layanan publik yang melanggar hak-hak warga, khususnya kaum tani. Pelayanan publik yang buruk merupakan salah satu bentuk penyimpangan, penyalahgunaan wewenang, dan maladministrasi.

Maladministrasi adalah tindakan atau perilaku penyelenggara administrasi negara dalam pemberian pelayanan publik yang bertentangan dengan kaidah serta hukum yang berlaku. Atau, menyalahgunakan wewenang (*detournement de pouvoir*) yang menimbulkan kerugian serta ketidakadilan. Prinsip "kalau bisa dipersulit kenapa harus dipermudah" salah satunya juga dimotivasi perilaku mencari keuntungan sesaat kalangan aparat pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan publik. Masyarakat yang tidak tahan diperlakukan demikian oleh pemberi pelayanan publik akhirnya terjebak ikut berbuat tercela dengan memberikan suap kepada aparat selaku pemberi layanan.

Reformasi pelayanan publik ternyata masih tertinggal dibanding reformasi di berbagai bidang lainnya. Sistem dan filsafat yang mendasari pelayanan publik di Indonesia tidak hanya ketinggalan jaman, tetapi juga menghasilkan kinerja dibawah standar dalam masyarakat yang berubah secara cepat. Kita masih jauh tertinggal dibanding Filipina, Malaysia dan Thailand dalam indikator-indikator gabungan kualitas birokrasi, korupsi, dan kondisi sosial ekonomi.

Pendidikan, Kesehatan dan Hukum (administrasi) adalah tiga komponen dasar pelayanan publik yang harus diberikan oleh penyelenggaraan negara (pemerintah) kepada rakyat. Hingga saat ini, pelayanan tersebut tampak belum maksimal. Kondisi iklim investasi, kesehatan, dan pendidikan saat ini sangat tidak memuaskan, sebagai akibat tidak jelasnya dan rendahnya kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh institusi-institusi pemerintahan. Bahkan muncul berbagai permasalahan; masih terjadinya diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan, birokrasi yang terkesan berbelit-belit serta rendahnya tingkat kepuasan masyarakat. Faktor-faktor penyebab buruknya pelayanan publik selama ini antara lain:

- a. Kebijakan dan keputusan yang cenderung menguntungkan para elit politik dan sama sekali tidak pro rakyat.
- b. Kelembagaan yang dibangun selalu menekankan sekedar teknis-mekanis saja dan bukan pendekatan pe-martabat-an kemanusiaan.
- c. Kecenderungan masyarakat yang mempertahankan sikap nrima (*pasrah*) apa adanya yang telah diberikan oleh pemerintah sehingga berdampak pada sikap kritis masyarakat yang tumpul.
- d. Adanya sikap-sikap pemerintah yang berkecenderungan mengedepankan informality birokrasi dan mengalahkan proses formalnya dengan asas mendapatkan keuntungan pribadi.

Salah satu faktor penyebab utama dari keterpurukan sektor perekonomian adalah masih kuatnya perilaku koruptif di dalam berbagai aspek kehidupan, terutama di sektor birokrasi dengan salah satu fokus utamanya di sektor pelayanan publik. Konsekuensinya,

timbullah biaya ekonomi tinggi yang berdampak kepada rendahnya daya saing Indonesia dibandingkan negara berkembang lainnya dalam menarik investasi dan dalam memasarkan komoditinya baik di dalam negeri maupun ke luar negeri. Akibatnya, pertumbuhan ekonomi menjadi terhambat, yang kemudian bermuara pada stagnannya proses peningkatan kesejahteraan rakyat.

Berdasarkan pemikiran tersebut diatas maka jelaslah bahwa factor ekologis turut berpengaruh pada praktek administrasi Negara dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara terkait pelayanan public, yang jika dibahas secara teoritis, dapat terlihat sebagai berikut ;

a. Adat, Tradisi, Budaya dan Kebiasaan-Kebiasaan.

Indonesia dihuni oleh penduduk dengan beragam adat-istiadat. Antara wilayah yang satu dengan wilayah yang lain memiliki adat-istiadat yang berbeda. Di beberapa wilayah masih sangat kuat pengaruh adatnya. Suatu kegiatan hanya dapat berlangsung secara lancar apabila pemimpin formal dari kegiatan itu telah menghubungi kepala adat untuk memperoleh restu. Contoh lain pengaruh adat-istiadat misalnya berupa upacara pembukaan dan upacara penutupan suatu kegiatan. Sampai saat ini suatu kegiatan yang tidak didahului dengan upacara pembukaan dan diakhiri dengan upacara penutupan berupa pidato-pidato banyak pejabat serta pemukulan gong, penggungtingan pita, membunyikan sirene, atau pemukulan kentongan dianggap tidak sah atau dianggap belum resmi. Padahal sebenarnya tidak ada hubungannya dengan mutu kegiatan, tetapi hanya menghamburkan waktu, dana, energi, dan menghambat pelaksanaan kerja, menterbengkalainkan pekerjaan lain diluar kegiatan yang sedang akan dilakukan atau diakhiri. Untung akhir-akhir ini sudah ada pejabat yang mulai menyadari bahwa upacara seperti itu hanyalah merupakan penghamburan serta penghambat kerja sehingga sudah mulai ada satu upacara untuk membuka sekian puluh proyek sekaligus.

Disisi lain, masyarakat Indonesia memiliki tradisi musyawarah mufakat. Tradisi seperti ini membawa pengaruh baik bagi kegiatan administrasi, yaitu suatu kegiatan yang tujuan serta rencana pelaksanaannya dimusyawarakan lebih dahulu pada umumnya akan memperoleh dukungan dari pihak-pihak yang terlibat, dukungan akan menimbulkan partisipasi sehingga kelancaran kerja akan lebih terjamin.

Selain itu, menunggu perintah masih merupakan budaya kerja sebagian besar pejabat. Para pejabat masih banyak yang takut melaksanakan tugas sebelum ada perintah dari atasannya meskipun pejabat itu mengetahui bahwa sebenarnya tugas tersebut termasuk wewenangnya. Jelas budaya seperti ini akan menghambat pelaksanaan pekerjaan. Pimpinan yang sibuk tidak akan setiap saat ingat segala tugas yang harus diperintahkan kepada pejabat yang dipimpinnya. Sebaliknya budaya berani melaksanakan tugas yang memang menjadi wewenangnya akan memperlancar pelaksanaan kerja dan meringankan beban atasan.

Sementara itu, budaya datang terlambat serta budaya meninggalkan kantor atau tempat kerja masih merupakan kebiasaan sebagian besar pelaku organisasi pemerintah yang sulit diberantas. Kebiasaan seperti ini pastilah sangat menghambat pelaksanaan kerja. Awal suatu kegiatan dimulai terlambat akan berakibat terhambatnya bahkan gagalnya kegiatan yang akan dilakukan ada waktu berikutnya.

b. Falsafah Negara.

Falsafah negara merupakan tali pengikat bagi seluruh warga negara. Karenanya administrasi pun dalam membina falsafah administrasi tidak boleh tidak, harus menyelaraskan falsafah itu dengan filsafat negara yang dianut. Artinya, filsafat administrasi harus merupakan falsafah negara yang diterapkan dalam bidang administrasi.

c. Agama.

Dalam bulan puasa para pegawai diberi kesempatan masuk kantor setengah jam lebih siang daripada hari-hari biasanya bukan karena tidak rajin tetapi karena menghormati mereka yang sedang menjalankan ibadah puasa. Pegawai yang merasa dihormati ibadahnya akan membalas dengan kerja lebih baik. Sebaliknya apabila tidak ada perhatian terhadap faktor agama ini niscayalah para pegawai akan bersikap tidak baik yang dapat berakibat menghambat pelaksanaan kerja.

Dalam kaitan inilah seharusnya aparatur pemerintah perlu memiliki semangat kewirausahaan (*entrepreneurship*) sehingga fenomena keagamaan tersebut tidak menjadi penghambat mereka dalam pelayanan publik. Karena itu, ide penataan ulang pemerintahan ini sejalan dengan pemikiran dan perkembangan administrasi negara yang berusaha melakukan *reinventing government* pada awal tahun 1990-an. Salah satu ide pokok dari perubahan administrasi negara tersebut adalah pentingnya *public service* sebagai orientasi dari birokrasi pemerintahan.

d. Politik.

Situasi politik yang labil yang ditandai dengan penuh pertentangan antar anggota masyarakat karena terpecah belah dalam berbagai partai, golongan, ataupun ideologi akan berpengaruh pula dalam kegiatan administrasi dan kegiatan operasi. Pertentangan dalam masyarakat akan dibawa pula dalam organisasi tempat kerja. Misalnya pegawai tidak naik pangkat karena berbeda ideologi dengan atasannya, gagasan apapun yang datang dari pihak lain yang bukan golongannya meskipun dalam batin diakui sebagai gagasan yang baik dan benar yang dapat memajukan instansinya, tetap saja ditentang, mahasiswa tidak lulus ujian karena berbeda partai dengan dosennya. Situasi seperti itu pasti akan menghambat pelaksanaan kerja bahkan dapat menggagalkan pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya situasi politik yang stabil yang diwarnai suasana kerukunan antar anggota masyarakat akan berpengaruh menimbulkan kerukunan pula di antara para pejabat pelaku kegiatan administrasi dan kegiatan operasi.

e. Ekonomi.

Dunia saat ini telah berada dalam era yang disebut globalisasi, kondisi dimana terjadi perubahan signifikan dalam kehidupan suatu masyarakat yang tidak lagi dapat dibatasi oleh sekedar batas administrasi kewilayahan, karena pesatnya penemuan-penemuan teknologi. Globalisasi dipengaruhi oleh inovasi teknologi di satu sisi dan persaingan dalam era perdagangan bebas di sisi lain". Sementara W.W. Rostow (1960) dengan teorinya tentang 5 tahapan pertumbuhan menunjukkan bahwa suatu komunitas bangsa tingkatan pertumbuhannya dapat dilihat dari sudut pandang ekonomi dalam lima kategori: "It is possible to identify all societies, in their economic dimensions, as lying within one of five categories: the traditional society, the preconditions for take-off, the take-off, the drive to maturity, and the age of high mass-consumption".

Sejalan dengan pendapat Rostow, era globalisasi saat ini mengindikasikan bahwa masyarakat dunia pada umumnya telah memasuki tahapan *the age of high mass-consumption* atau tingkatan kelima. Kondisi dimana terjadi pergeseran pada sektor-sektor dominan terhadap kebutuhan barang dan jasa sejalan dengan peningkatan pendapatan masyarakat. Sebagian besar masyarakat telah terpenuhi kebutuhan dasarnya yakni sandang, pangan dan papan serta berubahnya struktur angkatan kerja yang meningkat tidak hanya proporsi jumlah penduduk perkotaan melainkan juga jumlah angkatan kerja yang terampil.

Menghadapi kondisi masyarakat tersebut di atas, maka diperlukan peran administrasi negara dan pemerintahan dalam memberikan pelayanan secara efektif, efisien dan secara profesional. Tantangan perubahan masyarakat dan tantangan terhadap kinerja pemerintahan selain menghadapi masyarakat yang semakin cerdas dan masyarakat yang semakin banyak tuntutan/variatif serta memenuhi standar kualitatif sangatlah terbatas, pada akhir kekuasaan Orde Baru pun, birokrasi pernah dikritik habis-habisan oleh kalangan gerakan pro-reformasi. "Birokrasi dianggap sebagai salah satu "penyakit" yang menghambat akselerasi kesejahteraan masyarakat dan penyelenggaraan pemerintahan yang sehat" (Edi Siswadi, 2005). Ungkapan klasik dan kritis seperti "kalau bisa dipersulit, kenapa harus dipermudah", misalnya, berkembang seiring dengan penampakan kinerja aparatur yang kurang baik di mata masyarakat. Ungkapan itu menggambarkan betapa buruknya perilaku pelayanan birokrasi kita yang berpotensi menyuburkan praktik percaloan dan pungutan liar (*rent seeking*). Kondisi inilah yang sebetulnya memunculkan iklim investasi di daerah kurang kompetitif. Kondisi pelayanan seperti ini perlu segera direformasi guna mewujudkan kinerja birokrasi dan kinerja pelayanan publik yang berkualitas.

f. Hukum

Di Indonesia upaya deregulasi dan debirokratisasi sudah mulai dilakukan sejak tahun 1983, namun baru menyentuh sektor riil dan moneter, sementara debirokratisasi belum menyentuh sisi kelembagaan. Krisis sejak pertengahan 1997 telah menyebabkan: Jumlah orang miskin meningkat; Pengangguran meningkat; Kriminalitas meningkat; dan Kualitas kesehatan menurun. Praktik Manajemen dan Administrasi Publik di Indonesia ditandai oleh *Public service* yang buruk; Ekonomi sangat birokratis; Kebocoran anggaran; dan Budaya KKN.

Disini, pemerintah perlu menyusun Standar Pelayanan bagi setiap institusi di daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Deregulasi dan Debirokratisasi mutlak harus terus menerus dilakukan oleh Pemda, serta perlu dilakukan evaluasi secara berkala agar pelayanan publik senantiasa memuaskan masyarakat. Ada lima cara perbaikan di sektor pelayanan publik yang patut dipertimbangkan: Mempercepat terbentuknya UU Pelayanan Publik, Pembentukan pelayanan publik satu atap (*one stop services*), Transparansi biaya pengurusan pelayanan publik, Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP), dan reformasi pegawai yang berkecimpung di pelayanan publik.

Pelaksanaan Otonomi Daerah memungkinkan pelaksanaan tugas umum Pemerintahan dan tugas Pembangunan berjalan lebih efektif dan efisien serta dapat menjadi sarana perekat Integrasi bangsa. Untuk menjamin agar pelaksanaan otonomi

daerah benar-benar mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat, maka segenap lapisan masyarakat baik mahasiswa, LSM, Pers maupun para pengamat harus secara terus menerus memantau kinerja Pemda dengan mitranya DPRD agar tidak disalahgunakan untuk kepentingan mereka sendiri, transparansi, demokratisasi dan akuntabilitas harus menjadi kunci penyelenggaraan pemerintahan yang Good dan Clean Government.

C. Penutup

Perubahan mendasar dalam struktur birokrasi berlangsung sangat cepat. Semenjak reformasi, pemerintah pusat telah merekonstruksi struktur birokrasi pemerintah daerah dua kali. Masing-masing melalui UU Nomor 22 Tahun 1999 dan UU Nomor 32 Tahun 2004. Penataan birokrasi pemerintah daerah, secara normatif merupakan bagian dari rekayasa sosial guna mengatasi krisis multidimensi yang melanda. Dalam skala kecil atau mikro, hal ini dilakukan untuk kepentingan memulihkan krisis kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi. Dalam skala makro untuk menciptakan lingkungan kerja dan budaya organisasi yang sehat dan kondusif, sehingga tingkat kepuasan masyarakat (customer satisfaction) meningkat dan iklim investasi menyehatkan (Edi Siswadi, dalam *Pikiran Rakyat*, 2005).

Untuk mewujudkan tujuan itu, perlu ada penataan administrasi negara dan birokrasi pemerintahan dalam rangka membangun kinerja pemerintahan yang efektif, efisien, dan profesional. Setidaknya, "stempel" yang diberikan masyarakat mengenai buruk dan berbelit-belitnya birokrasi pada pemerintah baik pusat ataupun di daerah dapat dikurangi. Peran administrasi negara dan pemerintahan di masa mendatang dengan melihat beberapa tuntutan masyarakat diatas dengan kondisi pemerintah sebagai pelayan masyarakat saat ini yaitu: (1) Pemerintahan dengan system Birokrasi yang lamban dan terpusat; (2) Pemenuhan terhadap ketentuan dan peraturan (bukannya berorientasi misi); (3) Rantai hierarki/komando yang rigid; maka pemerintah saat ini harus berupaya merubah perannya untuk masa yang akan datang yaitu melalui penerapan konsep *Reinventing Government*.

Daftar Pustaka

- Jurnal Desentralisasi, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Volume 5 No. 3, Tahun 2004
- Jurnal Ilmiah, Administrasi Publik, Birokrasi Era Reformasi, Vol. V No 1, September 2004 – Februari 2005.
- Jurnal Ilmu Pemerintahan, Penataan Kelembagaan Pemerintahan, Edisi 7, Tahun 2002, Penerbit, Masyarakat Ilmu Pemerintahan.
- Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 46 A Tahun 2003 Tanggal 21 Nopember 2003 tentang Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan Struktural Pegawai Negeri Sipil.
- Muluk, Khairul, 2004. Paradigma Baru Administrasi Publik : Dari "Public Management" Menuju "Public Governance" Jurnal Vol. V, No. 1, September 2004-Februari 2005
- Osborne David, Ted Gabler, 1996. *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government)*, Pustaka Binawan Pressindo.
- Osborne, David and Peter Plastrik, 1997. *Memangkas Birokrasi, Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*, Lembaga Manajemen PPM, Jakarta.

