

Kapasitas Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat di Kabupaten Bekasi

Mei Anggraeni ¹, Tuswoyo ^{2*}

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

Email : ¹ meianggraeni40@gmail.com, ² tuswoyoadmojo@yahoo.co.id

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

Article history :

Received : Februari 21, 2025

Revised : Maret 2, 2025

Accepted : Maret 10, 2025

Kata Kunci:

Organizational Capacity;

Bekasi Regency Civil Service Police Unit;

Public Order;

Community Peace



Copyright (c) 2025

Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani

ABSTRACT

The implementation of public order and community peace is one of the mandatory basic services. However, the implementation of public order and public peace in Bekasi Regency found several problems in its implementation which resulted in low organizational capacity. This study aims to describe and evaluate how the Organizational Capacity of the Pamong Praja Police Unit in the implementation of Public Order and Community Order in Bekasi Regency, describe and evaluate what factors hinder the improvement of the Organizational Capacity of the Pamong Praja Police Unit in the implementation of Public Order and Community Order in Bekasi Regency, and describe and evaluate ways or strategies to overcome obstacles to increasing the Organizational Capacity of the Pamong Praja Police Unit in the method used is qualitative. Data collection techniques were carried out by literature study and field research with purposive techniques to select informants. To validate the data, the author used source and technique triangulation techniques. The results showed that the human resources dimension still needs capacity building in terms of training and performance appraisal, especially in terms of discipline. Then from the aspects of infrastructure, technolog, and finance the are still limitations in terms of budget, lack of internal supervision, limited facilities, and minimal availability of technology. Furthermore, in the strategic leadership dimension, there are regulations that are old and not in accordance with the current situation. Then form the aspect of programs and management processes that program planning and formulation are still not optimal because activities still seem to copy form previous years. Furthermore, in Bekasi Regency Pamong Praja Police Unit and cross-sectors and socialization to the community is still minimal.

PENDAHULUAN

Pada era otonomi daerah, pemerintah daerah mendapatkan keleluasaan untuk menjalankan pemerintahannya sendiri. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, otonomi daerah merupakan bentuk dari perubahan sistem pemerintahan, dimana penyelenggaraan sistem pemerintahan yang sebelumnya bersifat sentralistik (terpusat) berubah menjadi desentralistik (penyerahan sebagian kewenangan) kepada pemerintahan daerah dibawahnya. Konsekuensi dari adanya otonomi daerah adalah kewajiban pemerintah pusat sebagai penyelenggara pelayanan publik pun sebagian menjadi tanggung jawab pemerintah daerah. Setiap daerah di Indonesia pasti memberikan pelayanan publik di bidang ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat. Begitupun dengan Pemerintah Kabupaten Bekasi yang juga menyelenggarakan pelayanan publik di bidang ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat banyak permasalahan, dilihat dari banyaknya pengaduan masyarakat yang masuk melalui SP4N Lapor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bekasi Tahun 2024 dimana pengaduan paling banyak adalah mengenai penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat.

Kemudian inisiatif kerja yang dimiliki oleh aparat Satpol PP juga masih rendah, hal ini dapat dilihat dari setiap pekerjaan yang dilakukan, selalu harus menunggu perintah atasan, kurang ada

inisiatif dari aparat itu sendiri untuk menyelesaikan tugas yang dilaksanakan. Kemudian, tingkat kedisiplinan pegawai masih rendah baik ASN maupun Non ASN. Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan Kasubag Umum dan Kepegawaian Satuan Polisi Pamong Praja Kab Bekasi bahwa untuk pegawai Non ASN belum ada sistem absensi *finger print* ataupun aplikasi untuk absensi pegawai sehingga masih banyak pegawai yang datang lebih dari jam 08.00 wib dan pulang lebih cepat dari jadwal yang telah ditentukan. Sistem pengawasan internal juga masih rendah dikarenakan seluruh anggota Petugas Tindak Internal (PTI) berasal dari anggota Non ASN, dimana jika ada pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh ASN maka tindakan penegurannya pun menjadi sulit dan segan. Padahal Anggota PTI Satuan Polisi Pamong Praja mempunyai tugas melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan aktivitas seluruh pegawai Satuan Polisi Pamong Praja.

Kedua, sarana dan prasarana yang digunakan sebagai penunjang pelaksanaan tugas pada bidang Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat masih sangat terbatas, selama ini Kantor Satpol PP belum memiliki gedung kantor sendiri, statusnya masih menumpang atau menggunakan *guest house* Pemerintah Kabupaten Bekasi. Demikian juga dengan fasilitas lainnya seperti komputer, printer, meja, kursi pegawai masih kurang, demikian juga dengan kendaraan operasional masih terbatas jumlahnya. *Ketiga*, belum ada keseragaman dalam menggunakan pakaian dinas beserta atributnya dikarenakan belum ada aturan secara internal yang secara tegas mengatur mengenai pakaian dinas yang dipakai per hari nya.

Keempat, belum ada peraturan daerah terbaru yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat di Kabupaten Bekasi, dimana sampai saat ini Peraturan Daerah yang dipakai yaitu Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 tentang ketertiban umum. Peraturan Daerah tersebut sudah sangat lama dan sudah tidak relevan karena banyak peraturan baru diatasnya. *Kelima*, masih banyak masyarakat yang menganggap Satpol PP arogan dan “tukang gusur” dan bahkan tidak mengetahui apa itu Satpol PP serta apa fungsi dan tugas dari Satpol PP.

KAJIAN PUSTAKA

Dalam istilah yang paling sederhana, kapasitas organisasi merupakan kemampuan untuk melakukan aktivitas-aktivitas organisasi (Yu-Lee, 2002). Sedangkan Morgan dalam Milen (2006 : 14) merumuskan pengertian kapasitas sebagai kemampuan, keterampilan, pemahaman, sikap, nilai-nilai, hubungan, perilaku, motivasi, sumber daya, dan kondisi-kondisi yang memungkinkan setiap individu, organisasi, jaringan kerja/sektor, dan sistem yang lebih luas untuk melaksanakan fungsi-fungsi mereka dan mencapai tujuan pembangunan yang ditetapkan dari waktu ke waktu.

Kapasitas yang dimiliki oleh organisasi akan sangat mempengaruhi kualitas kinerja keseluruhan dari organisasi. Ketika organisasi tersebut kurang berkapasitas, maka akan menimbulkan masalah dalam berjalannya kinerja suatu organisasi. Oleh karena itu, organisasi saat ini semakin dituntut untuk meningkatkan kapasitas organisasinya. Horton, dkk (2003:28-29) mengemukakan lima dimensi kapasitas organisasi untuk organisasi komunitas, antara lain : *Staff Members/Personnel* (Sumber Daya Manusia), *Infrastructure, Technology, and Financial Resources* (Infrastruktur, Teknologi dan Keuangan), *Strategic Leadership* (Kepemimpinan Strategis), *Program and Process Management* (Program dan Proses Manajemen) , serta *Networking and Linking to Other Organization and Stakeholders* (Jaringan/Hubungan dengan Organisasi dan Pemangku Kepentingan Lain).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yaitu metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sebagian orang atau kelompok dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat di Kabupaten Bekasi yaitu Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bekasi, Kepala Bidang Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bekasi, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bekasi, Kepala Sub Bagian Keuangan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bekasi, Kepala Sub Bagian

Perencanaan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bekasi, serta Perwakilan TNI, Polri, dan Kepala Seksi Ketertiban Umum Kecamatan.

Untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini, penulis hanya menggunakan uji kredibilitas berupa triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data dan dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sedangkan triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Penulis menggali kebenaran informasi yang didapatkan dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, dan hasil observasi.

HASIL PEMBAHASAN

Penelitian ini telah memaparkan data tentang kapasitas organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bekasi dalam penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat beserta dengan faktor yang menghambat dan strategi mengatasi hambatan peningkatan kapasitas organisasi. Berdasarkan data hasil penelitian lapangan di atas, penulis selanjutnya menganalisis dan menginterpretasikan data tersebut.

1. Kapasitas Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat di Kabupaten Bekasi

Pada pembahasan ini penulis akan menguraikan kapasitas organisasi Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat di Kabupaten Bekasi dengan menggunakan kerangka teori dari Horton, dkk (2003) tentang dimensi-dimensi kapasitas organisasi, antara lain :

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam organisasi, yaitu sebagai unsur utama penggerak dan penentu berlangsungnya segala aktivitas organisasi. Kapasitas sumber daya manusia seperti yang diungkapkan oleh Horton, dkk mencakup 4 (empat) faktor yaitu :

- 1) *staffing levels* (tingkatan kepegawaian) : sudah memadai sesuai dengan kompetensi yang dipersyaratkan,
- 2) *staff training* (pelatihan pegawai) : pelatihan untuk pegawai belum dipenuhi secara optimal dimana pelatihan ke arah Satpol PP-an belum banyak, padahal anggota Satpol PP Kab Bekasi lumayan banyak jadi diperlukan banyak ilmu dan pengetahuan untuk dapat diaplikasikan di lapangan. Begitupun dengan pelatihan PPNS dan PTI yang belum dipenuhi secara maksimal. PPNS di Satuan Polisi Pamong Praja Kab Bekasi hanya 5 orang, sementara anggota PTI juga seluruhnya terdiri dari anggota Non ASN, dengan kondisi tersebut tentu dibutuhkan pelatihan segera. Pelatihan sangatlah penting untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menangani kasus-kasus pengaduan masyarakat, pekerjaan di lapangan, ataupun untuk kepentingan penyidikan terutama pada penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat.,
- 3) *recruiting and hiring procedures* (prosedur perekrutan dan penerimaan pegawai) : sudah cukup baik dimana terdapat pengumuman dan kompetisi publik untuk calon pegawai, ujian dan/atau tes yang ketat, dan tim penilai untuk memastikan objektivitas.
- 4) *performance appraisal systems* (sistem penilaian kinerja) : belum memadai dimana penilaian kinerja dari segi kehadiran untuk pegawai Non ASN belum ada sistem absensi *finger print* ataupun aplikasi untuk absensi pegawai sehingga masih banyak pegawai yang datang lebih dari jam 08.00 wib dan pulang lebih cepat dari jadwal yang telah ditentukan. Sistem pengawasan internal juga masih rendah dikarenakan seluruh anggota Petugas Tindak Internal (PTI) berasal dari anggota Non ASN, dimana jika ada pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh ASN maka tindakan penegurannya pun menjadi sulit dan segan. Padahal

Anggota PTI Satuan Polisi Pamong Praja mempunyai tugas melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan aktivitas seluruh pegawai Satuan Polisi Pamong Praja.

b. *Infrastructure, Technology, and Financial Resources* (Infrastruktur, Teknologi, dan Keuangan)

Infrastruktur, teknologi, dan keuangan saling berkaitan dan memiliki peran penting dalam berbagai aspek. Kapasitas infrastruktur, teknologi, dan keuangan) seperti yang diungkapkan oleh Horton, dkk mencakup 5 (lima) faktor yaitu :

- 1) *Financial resources* (sumber daya keuangan) : belum memadai karena dukungan anggaran yang diberikan kepada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bekasi masih minim dibandingkan dengan cakupan wilayah dan beban pekerjaannya.
- 2) *Accounting and financial controls* (akutansi dan pengawasan keuangan) : belum sesuai apa yang diharapkan karena masih adanya kesalahpahaman dan kurangnya pengawasan internal.
- 3) *Fasilities and maintenance systems* (fasilitas dan sistem pemeliharaan) : dari segi fasilitas dan sistem pemeliharaan masih belum memadai dikarenakan masih banyak keterbatasan fasilitas dalam mendukung kinerja organisasi.
- 4) *Availability of technology* (ketersediaan teknologi) : belum memadai dikarenakan keterbatasan teknologi masih minim dalam mendukung kinerja organisasi.
- 5) *Planning and management of fasilities, technology, and finances* (perencanaan dan pengelolaan fasilitas, teknologi, dan keuangan) : belum memadai dikarenakan perencanaan dan pengelolaan fasilitas, teknologi, dan keuangan masih minim dalam mendukung kinerja organisasi.

c. *Strategic Leadership* (Kepemimpinan Strategis)

Kepemimpinan strategis adalah kapasitas untuk menilai dan menafsirkan kebutuhan serta peluang di luar organisasi, untuk menetapkan arah, untuk memengaruhi dan menyelaraskan orang lain menuju tujuan bersama, untuk memotivasi mereka dan membuat mereka berkomitmen untuk bertindak, dan untuk membuat mereka bertanggung jawab atas kinerja mereka (Horton, 2003 : 24). Kapasitas kepemimpinan strategis seperti yang diungkapkan oleh Horton, dkk mencakup 4 (empat) faktor yaitu

- 1) *strategic planning* (perencanaan strategis) : belum dilaksanakan dengan maksimal dimana program dan kegiatan terkesan masih *copy paste* dari kegiatan tahun-tahun sebelumnya, inovasi yang dilakukan masih sangat jarang, hanya mengandalkan diklatpim dari salah seorang pegawai.
- 2) *performance-oriented policies and procedures* (kebijakan dan prosedur yang berorientasi pada kinerja) : belum memadai karena masih terdapat regulasi yang sudah lama dan tidak sesuai dengan keadaan saat ini dan ada aturan baru diatasnya.
- 3) *clear division of roles, responsibilities, and authority* (*pembagian peran, tanggung jawab, dan wewenang yang jelas*) : belum memadai dimana masih ada beberapa orang yg harus menunggu perintah atasan terkait dengan peran dan tanggung jawab pekerjaannya.
- 4) *guideliness and incentives for performance in relation to organizational objectives* (pedoman dan insentif untuk kinerja yang berkaitan dengan tujuan organisasi) : belum memadai dimana hak-hak pegawai hanya diberikan dalam bentuk TPP untuk ASN, sedangkan Non ASN tidak ada, aturan secara internal untuk pemberian insentif juga tidak ada.

d. *Program and Process Management* (Program dan Proses Manajemen)

Dimensi program dan proses manajemen seperti yang diungkapkan oleh Horton, dkk mencakup 3 (tiga) faktor yaitu

- 1) *program planning and formulation* (perencanaan dan perumusan program) : belum memadai karena inovasi kegiatan masih kurang, perumusan kegiatan dan program masih banyak *copy paste* dari program dan kegiatan tahun sebelumnya.
- 2) *Monitoring and evaluation* (pemantauan dan evaluasi) : belum memadai dikarenakan mengenai laporan, RKA dan lain-lain masih harus dilakukan penagihan ke bidang-bidang oleh bagian keuangan di grup whatsapp dikarenakan admin bidang yang masih saja lambat

dalam mengumpulkan laporan yang diminta serta admin bidang yang berganti jadi harus menyesuaikan terlebih dahulu, dimana kendalanya yaitu di faktor komunikasi.

- 3) *Reporting* (pelaporan) : sudah cukup memadai dimana pelaporan dilakukan setelah kegiatan dilakukan berupa SPJ serta laporan realisasi.
- e. *Networking and Linking to Other Organization and Stakeholders* (jaringan/hubungan dengan organisasi dan pemangku kepentingan lain)

Dalam hal menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat di Kabupaten Bekasi, tentunya Satuan Polisi Pamong Praja tidak dapat bekerja sendiri. Kapasitas jaringan/hubungan dengan organisasi dan pemangku kepentingan lain merupakan kemampuan organisasi untuk membentuk hubungan dan jaringan dengan pihak eksternal lain yang terkait dengan dirinya. Komunikasi dan kerjasama antara Satuan Polisi Pamong Praja dengan pihak-pihak eksternal yang terkait dengan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat belum dilaksanakan dengan maksimal dimana masih terdapat beberapa kendala diantaranya dalam hal penyampaian informasi kegiatan kepada lintas sektor yang terkadang masih simpang siur termasuk tindak lanjut pengaduan masyarakat masih belum terakomodir dengan baik serta sosialisasi kepada masyarakat mengenai Tupoksi Satpol PP masih kurang.

2. Faktor yang Menghambat Peningkatan Kapasitas Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat di Kabupaten Bekasi

Terdapat empat (4) faktor penghambat dalam peningkatan kapasitas organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bekasi antara lain : Pertama, Peraturan Daerah tentang Ketertiban Umum sudah sangat lama. Kebijakan atau peraturan terkait dengan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat yaitu Peraturan Daerah No 4 Tahun 2012 Tentang Ketertiban Umum sudah sangat lama dan sudah banyak peraturan baru di atasnya, namun sampai saat ini masih menggunakan peraturan tersebut sebagai acuan pada kegiatan di lapangan dikarenakan belum ada peraturan yang baru. Hal ini sangat krusial dikarenakan segala kegiatan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat berpedoman pada peraturan daerah tersebut. Kedua, keterbatasan sumber daya keuangan atau anggaran yang tersedia. Anggaran dana yang tidak mencukupi dianggap menjadi penyebab pihak dinas tidak dapat mengakomodir semua pelaporan pengaduan dari masyarakat, terutama permintaan untuk penertiban bangunan yang sangat banyak pengaduannya, sementara SOP penertiban pun harus dilalui dengan prosedur sosialisasi, surat himbauan, surat peringatan, dan penertiban yang tentunya membutuhkan kekuatan anggaran. Ketiga, pelatihan yang diselenggarakan masih minim. pelatihan yang mengarah pada ke Satpol PP-an belum banyak serta pelatihan untuk Petugas Tindak Internal (PTI) diperlukan dikarenakan untuk saat ini seluruh anggota PTI adalah Non ASN, sehingga dalam proses penindakan disiplin mengalami kesulitan terutama untuk melakukan tindakan peneguran kepada pegawai ASN. Keempat, ketersediaan fasilitas dan sarana prasarana kantor kurang memadai, dimana gedung kantor masih menumpang yang sebelumnya digunakan sebagai *guest house*, kendaraan umurnya sudah tua, serta fasilitas penunjang kantor banyak yang rusak berat dan jumlahnya kurang memadai.

3. Strategi Mengatasi Hambatan Peningkatan Kapasitas Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat di Kabupaten Bekasi

Dari beberapa faktor penghambat yang sudah dijelaskan pada bagian sebelumnya bahwa perlu adanya strategi dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut antara lain :

- a. Melakukan *follow up* ke bagian hukum dan Litbang terkait dengan kajian kebijakan atau peraturan terkait dengan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat

Melakukan *follow up* kembali perlu dilakukan terkait usulan revisi Peraturan Daerah No 4 Tahun 2012 Tentang Ketertiban Umum, sudah sejauh mana peraturan ini dikaji untuk kemudian segera dilakukan kebaruan karena sudah banyak peraturan baru di atasnya. Saat ini usulan revisi Perda No 4 Tahun 2014 sedang dalam proses kajian oleh Bagian Hukum dan

Litbang, oleh karena itu upaya atau strategi yang dapat dilakukan supaya prosesnya cepat adalah dengan terus melakukan *follow up* kepada bagian yang dimaksud dikarenakan urgensi peraturan tersebut.

- b. Menyelenggarakan lebih banyak pelatihan dalam mendukung penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat

Mengadakan pelatihan hanya bidang Sumber Daya Aparatur (SDA) saja supaya lebih terinventarisir pelatihan apa saja yang dibutuhkan oleh pegawai serta untuk pelatihan untuk Petugas Tindak Internal (PTI) diperlukan dikarenakan untuk saat ini seluruh anggota PTI adalah Non ASN, sehingga dalam proses penindakan disiplin mengalami kesulitan terutama untuk melakukan tindakan peneguran kepada pegawai ASN.

KESIMPULAN

1. Dari waktu ke waktu kapasitas organisasi Satuan Polisi Pamong Praja mengalami penurunan sehingga kurang berdaya guna dan berhasil guna dalam penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat;
2. Faktor-faktor yang menjadi penyebab atau mempengaruhi penurunan kapasitas tersebut diantaranya : pada dimensi sumber daya manusia masih perlu peningkatan kapasitas dalam hal pelatihan dan penilaian kinerja terutama dalam hal kedisiplinan. Kemudian dari aspek infrastruktur, teknologi, dan keuangan masih terdapat keterbatasan dari segi anggaran, kurangnya pengawasan internal, keterbatasan fasilitas, dan ketersediaan teknologi yang masih minim. Selanjutnya pada dimensi kepemimpinan strategis bahwa terdapat regulasi yang sudah lama dan tidak sesuai dengan keadaan saat ini. Kemudian dari aspek program dan proses manajemen bahwa perencanaan dan perumusan program masih belum maksimal dikarenakan kegiatan masih terkesan *copy paste* dari tahun-tahun sebelumnya. Selanjutnya pada dimensi jaringan/hubungan bahwa masih ada *miss* komunikasi antara Satpol PP dan lintas sektor serta sosialisasi kepada masyarakat yang masih minim.
3. Adapun upaya yang dapat dilakukan dengan melakukan penguatan beberapa dimensi yaitu yang paling terpenting adalah kapasitas sumber daya manusia dengan mengadakan pelatihan yang lebih banyak terkait dengan pelatihan ke-Satpol PP-an, PPNS, dan diklat PTI serta penguatan dimensi jejaring/hubungan dengan lebih meningkatkan sosialisasi Tupoksi Satpol PP kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui sosial media.

DAFTAR PUSTAKA

- Accenture Institute for Public Service Value. (2002). *Transforming the Public Service Workforce New Ways of Delivering Public Value*. New York : ACIPSV.
- Adi, Riyanto. (2010). *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta : Granit.
- AIDSTAR-Two. (2011). *Organizational Capacity Building Framework For Stronger, More Sustainable HIV/AIDS Program Organization and Networks*. Management Science for Health, Washington (DC).
- Bagong, Suyanto. (2005). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Kencana Prenanda Media Group.
- Banyan, Margaret, E. (2007). *Capacity Building, in Mark Bevir*. Encyclopedia of Governance, Salifornia : SAGE Publicationss, Inc.
- Brown, L., LaFond, A., and Macintyre, K. (2001). *Measuring Capacity Building*. Chapel Hill : Carolina Population Centre University of North Carolina.
- Creswell, John W. (2014). *Research Design : Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4th Edition)*. Thousand Oaks California : Sage Publications.
- Cummings, T.G., C.G. Worley. (2005). *Organization Development and Change*. Mason, Ohio : South-Western College Publishing.

- Djarmiko, Y. (2004). *Perilaku Organisasi*. Bandung : CV Alfabeta.
- Eade, D. (1997). *Capacity Building : An Approach to People-Centred Development*. Oxfam (UK and Ireland).
- Grindle, M.S. (1997). *Getting Good Government : Capacity Building in the Public Sectors of Developing Countries*. Boston, MA : Harvard Institute for International Development.
- Hall, M.H., Andrukow, A., Barr, C., Brock, K., de Wit, M., Embuldeniya, D., et al. (2003). *The Capacity to Serve : A Qualitative Study of the Challenges Facing Canada's Nonprofit and Voluntary Organizations*. Toronto, ON : Canadian Centre for Philanthropy.
- Horton, D.e. (2003). *Evaluating Capacity Development : Experience From Research and Development Organizations Around The World*. The Netherlands; International Service for National Agricultural Research (ISNAR); Canada; International Development Research Centre (IDRC); The Netherlands; ACP-EU Technical Centre for Agricultural and Rural Cooperation (CTA).
- Ilato, Rosman. (2017). *Capacity Building Pemerintah Daerah Menuju Good Governance : Upaya Mewujudkan Keseimbangan Politik, Akuntabilitas Pemerintah, dan Pertanggungjawaban Pemerintah Lokal*. Malang : Ideas Publishing.
- Indrawijaya, Adam, I. Dan Pranoto. (2011). *Revitalisasi Administrasi Pembangunan, Berbasis Jatidiri dan Karakter Bangsa dalam Pembangunan Nasional*. Bandung : Alfabeta.
- Irawan, D. B. (2016). *Kapasitas Organisasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta : Publica Press.
- Klingner, Donald E, and Nalbadian, John. (2003). *Public Personnel Management : Context and Strategy*, 5th ed. Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall.
- Kondalkar,V.G. (2009). *Organizational Development*. New Delhi : New Age International.
- Le Grand, Julian. (2007). *The Other Invisible Hand : Delivering Public Services Through Choice And Competition*. New Jersey : Pricenton University Press.
- Meyer, Marshall W., and Lynne G. Zucker. (1989). *Permanently Failing Organizations*. Newbury Park, CA : Sage.
- Milen, Anneli. (2001). *What Do We Know About Capacity Building? An Overview of Existing Knowledge and Good Practice*. Genewa : World Health Organization.
- OECD. (2008). *Service Delivery in Fragile Situations : Key Concepts, Finding and Methods*, OECD : Swiss.
- Rainey, Hal G. (2003). *Understanding and Managing Public Organization*. 3rd ed. San Fransisco : Jossey-Bass.
- Scott, W.R. (2003). *Organizations, Rational, Natural, and Open Systems*. USA : Pearson Education, Inc.