

CRITICAL REVIEW
REFORMASI PARADIGMA ADMINISTRASI
(Tulisan Prof. H.A. Djadja Saefullah, Ph.D)

Sukarman Kamuli
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo

INTISARI

Ilmu Administrasi sebagai suatu ilmu memerlukan pengembangan dengan menggali konsep-konsep baru yang dilakukan berdasarkan kepentingan-kepentingan manusia dan masyarakat, sedangkan sebagai suatu seni administrasi harus berkembang sesuai dengan perubahan perilaku manusianya sendiri.

Kata Kunci: ilmu administrasi. seni administrasi

Tulisan Prof. H.A. Djadja Saefullah, Ph.D. mendeskripsikan perkembangan paradigma Ilmu Administrasi dari berbagai pendekatan ilmu sosial dengan dukungan beberapa teori mutakhir dari para ahli. Perkembangan Ilmu Administrasi meliputi lima tahap perkembangan paradigma dengan berbagai ciri dan karakteristik yang dimiliki sesuai dengan perkembangan masyarakat.

Khusus pada tahap paradigma ke lima yang sedang berlangsung dewasa ini dihadapkan dengan fenomena masyarakat global yang melanda seluruh kawasan negara di dunia, termasuk Indonesia, beliau merekomendasikan perlunya reformasi ilmu administrasi. Ilmu Administrasi sebagai suatu ilmu memerlukan pengembangan dengan menggali konsep-konsep baru yang dilakukan berdasarkan kepentingan-kepentingan manusia dan masyarakat, sedangkan sebagai suatu seni administrasi harus berkembang sesuai dengan perubahan perilaku manusianya sendiri. Oleh karena itu, pengembangan sumber daya manusia harus dilakukan untuk menghasilkan tenaga-tenaga yang kompetitif dalam menghadapi era globalisasi. Tuntutannya bukan hanya *the right man on the right place*, tetapi juga kemampuan untuk bersaing dalam mengikuti perkembangan sehingga mempunyai keunggulan bekerja sama yang efektif dan efisien. Jadi semboyannya menjadi *the right man on the right place to follow the continuing changes*.

Lebih jauh menurutnya, strategi yang kiranya perlu diupayakan oleh lembaga-lembaga administratif dalam menghadapi era globalisasi adalah: (1) peningkatan kualitas sumber daya manusia, (2) peningkatan kualitas pelayanan publik dan (3) peningkatan kepekaan terhadap lingkungan. Dengan kata lain, konsep adaptasi adalah konsep dinamis yang dapat berubah berdasarkan kebutuhan yang disesuaikan dengan situasi lingkungan yang dihadapi. Dalam era globalisasi tuntutan adaptasi meliputi baik local dan *national environment* maupun global atau *international environment*.

Atas dasar paparan di atas, sampailah beliau pada kesimpulan bahwa melalui pengamatan perkembangan mutakhir di Indonesia, banyak fenomena yang menuntut perlunya reformasi administrasi terutama yang menyangkut perubahan perilaku manusia Indonesia, baik manusia yang melaksanakan administrasi dalam kapasitas konseptualnya sebagai penyelenggara kekuasaan negara dan pemberi pelayanan umum (*public service*), maupun manusia yang menerima pelayanan dan pemberi mandat pada pemegang kekuasaan.

Critical Review

Perjalanan paradigma dan implementasi administrasi negara di Indonesia dari periode ke periode mengalami perubahan, dipengaruhi dan mempengaruhi sistem-sistem lainnya. Pada awal Orde Baru aplikasi administrasi negara diarahkan pada perumusan secara jelas tugas pokok dan fungsi departemen, menetapkan pola organisasi, menentukan sistem kepegawaian negara, mengembangkan ketatalaksanaan dengan kejelasan hubungan dan tata kerja, pengembangan sistem perencanaan, pemrograman dan penganggaran, pengembangan manajemen keuangan dan kekayaan negara, serta pengembangan sistem pengawasan dan pemeriksaan. Tujuannya adalah “*institutionalization*” aparatur negara dan pemerintahan yang tidak akan terpengaruh oleh pergantian presiden, menteri, atau pejabat lainnya.

Meskipun pada tahap awal upaya ini menunjukkan keberhasilan, namun, pada akhirnya justru melahirkan pemerintahan yang *over centralization*, *otoriter*, dan *militarisme*, sehingga pada tahun 1997 memunculkan gerakan reformasi yang menghendaki perbaikan di segala bidang, termasuk dalam bidang administrasi dan pemerintahan negara.

Tenyata, hingga sekarang kondisi ini tidak lebih baik, bahkan tanpa adanya kemauan semua komponen bangsa terutama para elit politik untuk memperbaiki keadaan ini, maka akan berlanjut hingga masa yang akan datang. Oleh karena itu, perlu segera ditegakkan kepastian dalam manajemen pemerintahan negara, karena tanpa upaya ini tidak mungkin dapat dilakukan pendayagunaan aparatur pemerintah. Penyusunan “*Pola Reformasi Aparatur dan Administrasi Pemerintahan ke-2*”, nampaknya merupakan alternatif yang perlu dipertimbangkan untuk memperbaiki kondisi aparatur dan administrasi pemerintahan saat ini. Paradigma baru yang digunakan pemerintah saat ini harus mengarah pada pendekatan manajemen modern, yaitu suatu pendekatan yang mengharuskan pemerintah sebagai pelayan masyarakat melihat masyarakat sebagai konsumen yang harus diperhatikan keinginannya.

Dalam mewujudkan hal tersebut, hingga saat ini masih ditemukan berbagai kendala, bukan hanya di kalangan birokrasi, tetapi juga di kalangan masyarakat. Belum dapat ditinggalkannya kebiasaan lama, sementara perubahan baru belum dapat diterima dengan baik oleh seluruh masyarakat dan birokrasi, merupakan salah satu kendala yang ditemui. Sementara itu, untuk memberikan suatu perlakuan yang berbeda antar daerah sesuai dengan kultur, kondisi dan

kemampuannya, juga ditemui kendala belum adanya suatu kajian sebagai pegangan untuk menentukan tahapan perkembangan daerah-daerah tersebut.

Berkaitan dengan kendala-kendala tersebut, maka perlu adanya suatu kajian mengenai hal-hal yang dapat mempengaruhi penerapan pelaksanaan paradigma administrasi modern dengan menyesuaikannya dengan perkembangan yang terjadi di masyarakat. Selanjutnya perlu dikembangkan strategi jangka panjang dengan sasaran-sasaran antara yang realistis dan fleksibel, yang dilengkapi pula oleh *strategic control system* yang baik. Selain itu, perlu juga ditetapkan pendekatan yang tepat untuk digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul, antara lain bisa menggunakan pendekatan penyelesaian masalah secara sekaligus, atau pendekatan pemecahan masalah secara satu persatu dengan memperhatikan kesinambungannya. Untuk itu dalam pelaksanaannya perlu dibentuk semacam *coordination board*.

Secara rinci, perubahan paradigma administrasi dalam menghadapi era globalisasi saat ini, perlu dilakukan pada berbagai dimensi, sebagai berikut:

Dimensi pertama menyangkut perilaku birokrasi. Perilaku birokrasi, baik individual maupun institutional sangat dipengaruhi oleh pandangan terhadap “kekuasaan” (*power/authority*). Dalam hal ini, perlu dibentuk perilaku birokrasi lokal (Daerah Kabupaten/Kota) yang memiliki jiwa *Bisnis atau berorientasi Bisnis* (bukan jiwa politis) guna meningkatkan PAD (pendapatan Asli Daerah). Sejalan dengan kebijakan Otonomi Daerah, pemerintahan tingkat lokal dituntut untuk mampu bersaing secara terbuka dalam memberdayakan potensi daerahnya, baik potensi alam maupun potensi sumber daya manusianya.

Untuk mengembangkan *mental and virtual behaviour* birokrasi yang baik, maka perlu dikembangkan 4 hal sebagai berikut:

1. Mekanisme pemberian penghargaan (apresiasi) yang adil dan layak, baik dalam bentuk atensi maupun berupa penghargaan secara finansial. Perlu disadari bahwa para pejabat yang duduk dalam sistem pemerintahan kita juga merupakan manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan dan kelemahan, yang perlu penghargaan tatkala berprestasi, dan perlu teguran tatkala keliru.
2. Mekanisme “*check and balance*” akan sangat membantu dalam menciptakan kesadaran moral yang kuat;
3. Keterbukaan dalam semua prosedur perizinan mutlak diperlukan agar kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah dapat kita raih;
4. Sistem pemeriksaan dan inspeksi, *ombudsman*, dewan nasehat, dan pengadilan tata usaha negara merupakan satu rangkaian persyaratan bagi terciptanya “*good governance*” dan “*sound bureaucracy*”.

Dimensi kedua, reorientasi dalam filosofi administrasi negara itu sendiri. Dilihat dari dimensi ini, pendayagunaan aparatur negara meliputi tiga hal, yaitu: Pertama, pengenalan secara mendalam berbagai “*basic fundamentals*” tentang administrasi, baik yang menyangkut komponen maupun elemennya dengan menggunakan cara berfikir yang sistematis dan rasional. Kedua, merumuskan berbagai paradigma untuk pegangan dalam operasionalisasi *basic fundamentals*

sebagai instrumen analisis. Ketiga, penetapan objek penerapan yang dipandang kritikal dalam keberhasilan upaya meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas aparatur negara.

Dalam hal ini, paradigma administrasi negara yang diterapkan berangkat dari kesadaran tentang pentingnya kualitas manajemen dalam lingkungan administrasi di mana roda administrasi dijalankan. Dengan kata lain, perlu penciptaan dan pemantapan *Total Quality Management* yang dalam penerapannya mencakup beberapa hal sebagai berikut:

- Fokus perhatian pada kepuasan pelanggan
- Perbaikan dilaksanakan secara terus-menerus
- Peningkatan mutu atas segala sesuatu yang dilakukan dan dihasilkan oleh organisasi
- Adanya pengukuran yang disertai alat ukur yang jelas
- Pemberdayaan sumber daya manusia yang harus dilakukan secara terus-menerus sesuai dengan fenomena yang berkembang di lingkungan organisasi

Sedangkan sasaran penerapannya meliputi 5 bidang sasaran, yaitu:

1. Bidang kelembagaan
Dalam bidang kelembagaan, para pimpinan aparatur dituntut untuk membangun organisasi yang organik dan tidak birokratik. Hal ini didasari oleh kenyataan bahwa bentuk organisasi yang birokratik dan piramidal menimbulkan dikotomi tugas antara tugas pokok dan tugas penunjang. Selain itu, rantai yang panjang kurang mendukung timbulnya peningkatan produktivitas dan pemberdayaan organisasi.
2. Bidang SDM
Dalam bidang SDM, perlu sikap antisipatif dan proaktif dalam peningkatan dan pengembangan kemampuan SDM terutama untuk menjawab berbagai tantangan yang berkembang. Adapun tantangan-tantangan yang harus dijawab sekaligus ditangani adalah tantangan global dan regional, tantangan organisasional, tantangan fungsional, dan tantangan individual. Termasuk tantangan akan ketergantungan terhadap negara-negara maju.
3. Bidang kinerja
Bidang kinerja erat sekali kaitannya dengan motivasi, pengetahuan, dan keterampilan. Perkembangan yang sangat cepat dewasa ini memaksa organisasi untuk mau tidak mau memberikan perhatian lebih agar kemampuan organisasi tidak menjadi usang tertelan jaman. Salah satu upayanya adalah dengan memberikan pelatihan. Hanya saja perlu diperhatikan bahwa pendidikan dan pelatihan dikatakan efektif hanya jika pendidikan dan pelatihan itu memberikan perubahan, tidak hanya dalam arti teknik fungsional dan operasional, akan tetapi juga dalam hal mental. Mental *knowledge creating* perlu dikembangkan.

4. Pengembangan citra positif aparatur negara
Kesan negatif yang terlanjur melekat pada aparatur negara perlu segera dirubah ke arah yang sebaliknya. Sekalipun sulit, akan tetapi ada beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk memperbaikinya. Adapun langkah-langkah tersebut diantaranya adalah:
 - Adanya komitmen manajemen puncak untuk mewujudkan aparatur yang bersih
 - Adanya upaya sosialisasi komitmen tersebut secara internal dan eksternal
 - Adanya sanksi yang proporsional atas pelanggaran terhadap komitmen tersebut
 - Adanya peningkatan kesejahteraan pegawai dan keluarganya
 - Adanya keinginan dan upaya mewujudkan pemberdayaan masyarakat
 - Setiap laporan dari masyarakat direspon dengan cara-cara yang seharusnya
 - Meredam tumbuhnya *esprit de corps* yang salah
5. Budaya organisasi.
Perilaku dan pola tindak setiap anggota organisasi harus sesuai dengan tuntutan budaya organisasi dimana budaya itu bersumber dari budaya nasional. Jika hingga saat ini, budaya organisasi belum terbentuk sesuai dengan yang seharusnya, maka upaya penyesuaian bahkan perubahan merupakan suatu keharusan bagi jajaran aparatur negara.

Dimensi ketiga, terkait dengan trend yang terjadi di dunia saat ini: Pertama, trend bergesernya model pemerintahan yang otoritarian ke arah pemerintahan yang demokratis guna memberdayakan (*empowerment*) masyarakat menuju masyarakat madani (*civil society*), yaitu suatu masyarakat yang berperadaban plural, menjunjung tinggi HAM, dan demokratis. Kedua, *Trend Globalisasi* baik dibidang ekonomi maupun teknologi informasi yang menciptakan saling ketergantungan antara satu negara dengan negara lain, dimana ada kecenderungan perubahan perkembangan ekonomi dari ekonomi perencanaan terpusat ke arah ekonomi pasar. Ketiga, trend untuk dapat berkompetisi dalam arus globalisasi yakni dengan mewujudkan *good governance*. Aktualisasi *good governance* dalam reformasi aparatur negara, melalui optimalisasi peran dan fungsi tiga domain yaitu sektor publik, sektor private, dan civil society, dengan prinsip-prinsip: akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, berdasarkan hukum, serta adanya jaminan perlakuan yang adil dan setara (*fairness*).

Atas dasar itu, sebagai aktualisasi *good governance* dalam reformasi administrasi publik dicirikan oleh 5 hal sebagai berikut:

1. Aparatur publik yang ramping, efisien dan efektif
Dalam kaitannya dengan banyaknya pekerjaan yang dapat diserahkan kepada pihak swasta, maka restrukturisasi atau rasionalisasi menjadi suatu pilihan yang tepat. Hal ini perlu dilakukan dalam rangka meningkatkan kinerja aparatur.
2. Pengembangan meritokrasi atas dasar profesionalisme yang objektif dan fair

Meritokrasi merupakan suatu sistem penilaian berdasarkan merit, jasa, dan atau kinerja seseorang. Namun demikian penilaian ini perlu dilakukan dan disertai dengan sistem penghargaan dan hukuman (*reward and punishment*) yang dilaksanakan secara obyektif dan fair.

3. Pendidikan dan pelatihan pegawai

Pendidikan dan pelatihan dimaksudkan untuk memberikan bekal yang tidak hanya operasional akan tetapi juga kemampuan analisis dalam semua aspek dan level manajerial.

4. *Clean government*

Clean government yang dicita-citakan akan dapat direalisasikan dengan beberapa program usaha sebagai berikut:

- Menciptakan birokrasi yang ramping, efisien, dan efektif
- Adanya imbalan material yang memadai
- Peningkatan profesionalisme dan sikap/rasa pengabdian kepada tugas
- Adanya sistem yang membatasi peluang untuk KKN disertai dengan pengawasan dan sanksi

5. *Sharing in governance*

Sharing dan interaksi diantar pemerintah dan unsur-unsur di masyarakat perlu dibudayakan, khususnya untuk sektor-sektor yang memang akan lebih baik jika dilakukan oleh swasta. Namun demikian hal ini perlu dilandasi oleh adanya transparansi, kesetaraan, dan didasarkan atas hukum yang berlaku.

Dimensi keempat berkaitan dengan pelayanan publik yang dewasa ini dirasakan menghadapi permasalahan baik yuridis yakni peraturan-peraturan yang mengatur peningkatan pelayanan publik maupun permasalahan perilaku dan kualitas SDM.

Untuk meningkatkan pelayanan publik dapat diupayakan melalui: Kebijakan korporatisasi dan privatisasi bagi unit-unit organisasi pemerintah tertentu. Hal ini didasari oleh pemikiran bahwa pengelolaan perkembangan kehidupan dan permasalahan kehidupan negara yang dari hari ke hari semakin kompleks menjadi hak semua elemen dalam masyarakat bukan hanya pemerintah. Selain itu keterbatasan pemerintah, terutama dalam hal dana dan sarana yang dimiliki, tidak dapat lagi mendukung pola peran pemerintah yang sangat dominan pada masa yang lalu. Maka pola *public – private partnership* menjadi salah satu tuntutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dewasa ini.

Dilain pihak, kebijakan penyelenggaraan otonomi daerah pun diharapkan dapat memberikan dukungan terhadap peningkatan pelayanan. Peningkatan pelayanan publik dapat dijadikan salah satu indikator keberhasilan penerapan otonomi daerah. Hal itu didasarkan pada pertimbangan bahwa dengan pemberian kewenangan yang luas kepada daerah maka jangkauan pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat semakin dekat.

Terlepas dari tuntutan dan kebijakan yang dewasa ini telah diambil, pelayanan publik menghadapi permasalahan-permasalahan yang perlu mendapatkan penanganan dan perhatian antara lain :

1. Permasalahan yuridis yakni belum adanya aturan yang mengatur pembagian jenis-jenis pelayanan yang harus diselenggarakan oleh pemerintah dan mana yang dapat dilaksanakan oleh masyarakat.
2. Penyusunan organisasi pemerintah tidak didasarkan pada pengembangan fungsi-fungsi pelayanan kepada masyarakat, tetapi masih berorientasi untuk menempatkan pejabatnya.
3. Ego sektoral yang masih kuat diantara instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan. Hal inilah yang menghambat model pelayanan terpadu terlaksana dengan baik
4. Teknologi informasi belum digunakan secara optimal, hal ini menjadi salah satu penyebab penanganan dan penyelesaian pelayanan berbelit-belit.
5. Komitmen pimpinan dan pemberi layanan belum maksimal dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat ditambah lagi dengan kurangnya profesionalisme SDM dalam memberikan pelayanan. Sikap dan mental petugas pelayanan masih sangat birokratis dan masih menempatkan sebagai yang dilayani bukan pelayan.

Dengan adanya permasalahan-permasalahan tersebut langkah-langkah strategis yang dapat dikembangkan antara lain :

1. Kebijakan Korporatisasi dan privatisasi bagi unit-unit organisasi pemerintah yang mempunyai fungsi pelayanan.
 - Korporatisasi dilakukan dengan memberikan otonomi manajemen pada unit pelayanan untuk menjalankan dan mengembangkan usahanya. Beberapa contoh layanan yang dapat diotonomkan antara lain TVRI, RRI, Rumah Sakit (13 RS), serta pemberian status Badan Hukum Milik Negara bagi Perguruan Tinggi Negeri.
 - Privatisasi dengan menjual saham-saham yang dimiliki pemerintah (BUMN) kepada swasta.
2. Pemanfaatan Teknologi Informasi dengan mewujudkan jaringan *electronic Government (e-gov)* secara *on-line* diantara instansi pemerintah, dalam menunjang perwujudan percepatan, transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.
3. Penataan fungsi-fungsi pelayanan publik dan pengembangan model/pola pelayanan terpadu yakni dengan mengembangkan kemitraan yang melibatkan unsur Pemerintahan, Masyarakat atau swasta/dunia swasta. Dimana hubungan yang terjalin bukan hanya *Governement to Governement (G to G)* yaitu yang bersifat internal pemerintah misalnya dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu tetapi juga dikembangkan hubungan *Governement to Civil (G to C)* dan menata hubungan antara *Civil to Civil (C to C)*. Oleh karena itu pola “Kemitraan” adalah merupakan model dalam

meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Bentuk kemitraan yang dapat dilakukan antara lain :

- Pemberian kesempatan untuk mengerjakan sebagian produksi atau jasa
- Pemberian bimbingan dan pemberian kemampuan teknis produksi atau manajemen dan jasa
- Perolehan, penguasaan dan peningkatan teknologi yang diperlukan
- Bantuan pembiayaan dan tenaga

Selain upaya-upaya peningkatan layanan publik seperti yang telah disebutkan di atas, dalam kaitannya dengan peningkatan kemampuan SDM aparatur maka pengembangan diklat-diklat fungsional bagi pegawai yang menangani pelayanan, dan perumusan *standard* kompetensi jabatan yang jelas di bidang pelayanan untuk mendorong profesionalisme pegawai menjadi hal yang krusial untuk dilaksanakan.

Akhirnya, reformasi juga perlu dilakukan dalam sistem kebijakan publik. Pertanyaan fundamental terkait dengan dimensi ini adalah: “Sistem kebijakan yang bagaimanakah yang perlu dikembangkan untuk menghadapi dinamika perkembangan lingkungan strategis internal dan eksternal, khususnya dalam perspektif peningkatan otonomi dan daya saing?” Dalam hal ini ada dua kriteria pokok yang harus menjadi pertimbangan dalam sistem kebijakan yang dikembangkan. *Pertama*, sistem kebijakan yang dikembangkan harus menjadikan aspirasi masyarakat sebagai kode etik yang terlembagakan. *Kedua*, sistem kebijakan juga harus memperhatikan perkembangan lingkungan strategis, kondisi sosial, ekonomi, politik, dan pemerintahan yang dianut yang lazim tertuang dalam konstitusi.

Atas dasar pertimbangan-pertimbangan tersebut, maka sistem kebijakan yang relevan adalah sistem kebijakan yang bersifat demokratis, desentralistik, transparan, partisipatif, serta rasional dan manusiawi (*rational human cooperation*). Dalam sistem kebijakan yang demikian, dimana berperan berbagai *stakeholders* dengan latar belakang dan perilaku yang berlainan, perlu dipertimbangkan sikap politik masing-masing dan pengaruhnya terhadap pilihan atas sejumlah kemungkinan alternatif atau opsi kebijakan yang sering berakibat kemacetan dalam penyusunan kebijakan publik.

Berkaitan dengan prasyarat desentralistik dalam sistem kebijakan yang dikembangkan, maka Otonomi Daerah merupakan perwujudannya, dengan tujuan (1) meningkatkan kapabilitas dan kesejahteraan rakyat daerah, (2) meningkatkan prakarsa, kreativitas, dan peran serta masyarakat, serta (3) menjaga keserasian hubungan antar daerah dan antara Pusat dan Daerah. Apabila ini dilakukan, maka daya saing pun akan mengalami peningkatan. Untuk mewujudkan hal ini, maka *stakeholders* kebijakan perlu memiliki kompetensi. Diantara kompetensi yang perlu dimiliki dalam proses kebijakan adalah *technical know how* dalam pengelolaan kebijakan termasuk dalam penyusunan instrumen-instrumen kebijakan dan ketepatan dalam penetapan perangkat perundangannya.

Secara normatif, negara bangsa kita memilih sistem kebijakan yang demokratis, desentralistik, transparan, partisipatif, serta rasional dan manusiawi (*rational human cooperation*), namun dalam realisasinya yang berkembang justru sistem kebijakan yang bersifat sentralistik, otoriter, tertutup, dan non partisipatif, sehingga proses demokrasi dan sistem pertanggung-jawaban menjadi semu, sistem *checks and balances* tidak berkembang, KKN merajalela, dan pengawasan serta penegakan hukum menjadi tidak efektif.

Atas dasar hal ini, maka reformasi yang perlu dilakukan dalam sistem kebijakan publik adalah bahwasannya sistem kebijakan publik yang dikembangkan harus memperhatikan nilai-nilai peradaban serta prinsip-prinsip good governance. Apabila hal itu menjadi prioritas, disertai dengan etika, moralitas, dan integritas sebagai dasar perilaku penyelenggara negara, aktualisasi pandangan hidup bangsa menjadi sikap dan cara hidup, serta pengembangan kompetensi, dan profesionalisme dalam penyelenggaraan negara dan pembangunan bangsa, maka kemajuan bangsa yang dicita-citakan akan dapat terwujud.

Sumber Kajian

Saefullah, Djadja. 2002. *Reformasi Paradigma Administrasi*. Universitas Padjadjaran Bandung. PASCASARJANA.