

PENGARUH IMPLEMENTASI POLMAS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KAMTIBMAS DI KOTA PALOPO

¹Alimuddin, ²Darmawati
Fakultas Ilmu Social Ilmu Politik Universitas Andi Djemma Palopo
Email :
¹Alimuddinunanada@gmail.com
²Darmawatiunanda@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul: "Pengaruh implementasi Polmas Terhadap Kualitas Pelayanan Kamtibmas di Kota Palopo". Rumusan Masalah Bagaimana implementasi Polmas terhadap kualitas pelayanan Kamtibmas di Kota Palopo. Tujuan Penelitian ini Untuk mendeskripsikan konsep dan teori implementasi Polmas dan mendeskripsikan konsep dan teori kualitas pelayanan Kamtibmas di Kota Palopo, dan Untuk menganalisis dan mengukur besarnya pengaruh implementasi Polmas terhadap kualitas pelayanan Kamtibmas di Kota Palopo. Metode Penelitian yang digunakan adalah Analisa regresi Berganda dengan bantuan program SPSS20,0. Variabel penelitian Variabel Bebas (X) Implementasi Program Polmas adalah: Dimensi Konsultasi (X1) Dimensi Adaptasi (X2)/ Dimensi Mobilisasi (X3) Dimensi Pemecahan Masalah (X4) Variabel Terikat (Y) Kualitas pelayanan kamtibmas. Hasil penelitian menunjukkan Bahwa Implemtasi Perpolisian 4 bersama 49 at dengan dapat dilihat melalui Dimensi: 1.Konsultasi, 2.Adaptasi, 3.Mobilisasi Dan 4 dimensi pemecahan masalah. Keempat dimensi tersebut secara bersama-sama berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kamtibmas di kota Palopo. Dari keempat dimensi tersebut yang paling besar pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan kamtibmas di kota Palopo adalah Dimensi Mobilisasi, kemudian menyusul dimensi Pemecahan masalah, kemudian Dimensi Konsultasi dan terakhir adalah dimensi Adaptasi.

Kata Kunci : Implementasi, Polmas, Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Perkembangan masyarakat modern telah menyebabkan berkembangnya kejahatan yang mencakup jenis serta dimensi-dimensi yang sebelumnya tidak ada. Semakin modern suatu masyarakat, semakin modern pula metode, teknik

dan cara-cara tindak kejahatan dilakukan oleh para pelakunya. Sementara itu, ilmu kepolisian pada khususnya, dan sosiologi- kriminologi pada umumnya, mempercayai bahwa kejahatan adalah cermin masyarakat yang melahirkannya. Tidak

ada kejahatan yang terlepas dan terpisah sama sekali dari lingkungan masyarakatnya.

Salah satu metode penangkalan, pencegahan dan penanganan kejahatan yang sesungguhnya sudah diterapkan cukup lama, tetapi diperbaiki dan disempurnakan terus-menerus, adalah apa yang disebut sebagai community policing. Metode ini cukup populer dan diterapkan di banyak negara. Tentu saja, masing-masing negara dan masyarakat atau komunitas menerapkannya dengan berbagai variasi. Agak sulit untuk memastikan, apakah metode ini berkembang lebih dulu dari community policing sebagai falsafah, atau justru sebaliknya. Yang pasti, community policing memang merupakan sesuatu yang relatif baru dalam praktik kehidupan kepolisian.

Sebagai filosofi kepolisian modern, Polri sudah mengadopsi, mengembangkan, dan mengimplementasikan community policing ke dalam strategi operasional dalam bentuk pelayanan. Sebenarnya, menurut Skep Kapolri No. Pol.: Skep737/X/2005, istilah Polmas merupakan singkatan dari Perpolisian Masyarakat, tetapi suatu istilah yang diharapkan akan menggantikan berbagai istilah, sebagai terjemahan istilah community policing. Lampiran Skep Kapolri No. Pol.: Skep/737/X/2005, menyatakan: Tanpa mengenyampingkan kemungkinan penggunaan penterjemahan istilah yang berbeda terutama bagi keperluan akademis, secara formal oleh jajaran Polri, model tersebut diberi nama "Perpolisian Masyarakat" dan

selanjutnya secara komseptual dan operasional disebut "Polmas".

Polmas adalah merupakan salah satu bentuk konsep filosofi pelayanan terhadap masyarakat pada sentara-sentra pelayanan kepolisian hendaknya telah mendapat perhatian khususnya dari seluruh jajaran kepolisian antara lain pelayanan pengaduan masyarakat dalam bentuk seperti : Pembuatan surat ijin mengemudi, STNK, BPKB, Surat keterangan catatan Kepolisian (SKCK) dan tempat-tempat pelayanan kepolisian lainnya. Pada tempat-tempat pelayanan inilah dibutuhkan sikap melayani yang tulus dari seluruh anggota polri. Demikian juga dalam merespon laporan masyarakat, diperlukan kecepatan dan ketangggapan segeraan tanpa membebani masyarakat yang melapor. Pelayanan fungsi reserse dalam penangan suatu perkara, hendaknya tidak berlarut- larut, tidak dijadikan obyek pemerasan minta uang pelicin dengan dalih dukungan operasional namun segera memberikan kepastian hukum kepada masing-masing pihak yang berperkara.

Terkait dengan budaya pelayanan prima yang akan menjadi program yang semakin ditingkatkan pelayanannya, Polri harus menjadi institusi yang memberikan pelayanan publik terbaik (public service policing) kantor-kantor pelayanan kepolisian harus dijadikan tempat yang nyaman dan menyenangkan, bukan tempat yang semraut dan menakutkan. Bersihkan kantor polisi dari berbagai penyimpangan dan perilaku yang menyakiti hati rakyat, antara lain dengan

menghilangkan berbagai bentuk perilaku menyimpang yang terjadi dalam pelaksanaan tugas dan menggantinya dengan perilaku yang menampilkan kinerja yang bagus dan berkualitas, dengan tidak melakukan tindakan yang membebani dan mepersulit, masyarakat dan menggantikannya dengan pelayanan yang cepat, mudah dan nyaman bagi masyarakat.

Upaya transformasi menuju kualitas layanan polri yang handal, efesien, efektif dan bertanggung jawab pada publik dapat dilakukan dengan pendekatan lain seperti perubahan struktur dan prosedur. Dalam sistem administrasi dan manajemen dikemukakan bahwa pentingnya manajemen moderen yang dipakai sebagai sistem penyangga dari meningkatnya tuntutan akan pelayanan publik (public service) pada negara-negara sedang berkembang.

Kepolisian Kota Palopo sebagai lembaga pelayanan publik dibidang Kamtibmas, berupaya memenuhi kebutuhan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan Ketertiban dan keamanan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Jajaran Polres Kota Palopo dalam mengembang tugas dan pengabdianya telah berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan tugas dengan baik sesuai dengan prosedur dan Ketentuan yang ada. Kegiatan layanan yang diberikan oleh jajaran kepolisian Kota Palopo kepada masyarakat seperti yang telah diuraikan sebelumnya, mempunyai aspek

luas sehingga penulis hanya membatasi penelitian ini kepada masalah implementasi Polmas kaitannya dengan pelayanan masyarakat pada alokasi waktu dua tahun terakhir.

Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan Polres Kota Palopo dapat dikategorikan telah berhasil menekan angka kamtibmas, namun pada prinsipnya masih dihadapkan pada permasalahan-permasalahan secara umum masih menunjukkan belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh para jajaran polri yang bertugas Di Kota Palopo terhadap masyarakat, hal itu dapat dilihat dengan munculnya ketidak puasan masyarakat diberbagai media (lokal), serta pelayanan publik seringkali belum mencapai titik temu kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang akuntabel, responsif, efesien, transparan, dari jajaran polri, sehingga dalam banyak hal deskriminasi sering dialami oleh masyarakat yang bekaitan dengan delik aduan dan sebagainya.

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Obyek penelitian sering juga disebut unit yang akan menjadi perhatian peneliti. Sedangkan yang menjadi obyek dalam penelitian pengamatan adalah sesuatu yang akan menghasilkan karakteristik-karakteristik atau sifat-sifat ini adalah; kualitas pelayanan kamtibmas yang ditinjau dari implementasi program polmas. Fenomena-fenomena implementasi program polmas kurang kondusif, kualitas pelayanan kamtibmas belum optimal. Kualitas pelayanan kamtibmas dilihat dari

tangible (bukti langsung) reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (kepastian) dan empathy (kepedulian). Implementasi program polmas dilihat dari unsur; konsultasi, adaptasi, mobilisasi, pemecahan masalah.

B. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel penelitian ini yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen terdiri atas variabel implementasi program polmas dan variabel dependen yaitu kualitas pelayanan kamtibmas untuk lebih jelasnya :

1. Variabel Bebas (X) Implementasi Program Polmas adalah: selalu mengandung unsur pencegahan kejahatan berbasis masyarakat, reorientasi berbasis masyarakat, reorientasi kegiatan patroli dalam meningkatkan pelayanan non darurat dan menIngkatkan akuntabilitas kepada warga local Variabel Bebas tersebut terdiri atas meliputi :

- Dimensi Konsultasi (X1) adalah suatu mekanisme diskusi tentang strategi dan penentuan prioritas pemecahan masalah yang dilakukan secara berkala dan berlanjut dalam jajaran Polres Kota Palopo
- Dimensi Adaptasi (X2), adalah pemberian pemahaman kepada jajaran anggota Polres kota Palopo tentang situasi kamtibmas yang tidak selalu sama antara satu tempat dengan tempat lainnya demikian pula dengan struktur organisasi tidak mesti harus sama persis antara satu

dengan lainnya, dan lebih memungkinkan untuk Desentralisasi pengambilan keputusan, dengan demikian sumber daya lebih fleksibel dan efisien.

- Dimensi Mobilisasi (X3) adalah mengupayakan program bantuanaktif warga dapat dalam bentuk siskamling, patrol keamanan sekolah dan pembentukan babin kamtibmas dalam wilayah Polres kota Palopo.
- Dimensi Pemecahan Masalah (X4) adalah suatu bentuk tindakan preventif kepolisian, tindakan Represif dan upaya mendeteksi permasalahan penegakan hukum dalam wilayah Polres Kota Palopo.
- 2. Variabel Terikat (Y) Kualitas pelayanan kamtibmas adalah : Prestasi dan kemampuan kerja yang dicapai oleh anggota Polres kota Palopo untuk mencapai suatu tugas yang telah ditentukan yang bersifat kongkrit, dapat diamati dan dapat diukur. Secara spesifik masing-masing variabel yang dimaksud diatas dapat dilihat pada tabel berikut:
- Variabel Kualitas Pelayanan kamtibmas (Y).

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan Kamtibmas (Y)	Reliability (Kehandalan)	1. Kebenaran dan ketepatannya saat diperlukan masyarakat 2. Penemahan kepentingan dan tujuan sesuai sesuai dengan harapan 3. Ketepatan saat memberikan layanan 4. Ketepatan dalam menyelesaikan urusan dan telpengangan masyarakat.
	Responsiveness (Ketanggapan)	1. Ketanggapan terhadap masalah yang muncul 2. Ketanggapan terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat 3. Kecepatan dalam memproses administrasi. 4. Ketanggapan dalam penerapan sanksi administrasi.
	Assurance (Keakuratan)	1. Keterbukaan dan transparansi prosedur pelayanan pelayanan 2. Pengeluaran lama dalam memberikan pelayanan. 3. Kejelasan informasi pelayanan 4. Kejelasan waktu dan biaya layanan
	Empathy (Empati)	1. Keterbukaan untuk didubunggi. 2. Penyebaran layanan secara cepat 3. Penanganan keluhan masyarakat secara langsung 4. Mengutamakan sikap ramah dan sopan kepada masyarakat.
	Tangibles (Berwujud)	1. Kelengkapan perlengkapan/fasilitas kerja yang dimiliki 2. Kebersihan dan kerapian ruangan kerja 3. Tempat pelayanan mudah dijangkau 4. Kelancaran pelayanan yang diterima masyarakat

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan (Mudrajad Kuntjoro, 2003 : 108). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Polres yang berada dalam wilayah Polres Kota Palopo. Jumlah anggota populasi dalam penelitian ini adalah 392 anggota polres, Berhubung karena jumlah populasi cukup homogen maka dimungkinkan adanya sampel. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 80 orang polisi. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik Simple Random Sampling.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini digunakan kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada sejumlah anggota kepolisian yang bertugas di Kota Palopo. Observasi terhadap objek penelitian yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung pada setiap aktivitas polisi dalam melaksanakan tugas di Kota Palopo. Dokumentasi adalah data skunder polisi yang

berkaitan dengan jumlah personil serta identitas lainnya berkaitan dengan tugas-tugasnya sebagai pengayom masyarakat.

E. Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif bertujuan untuk mengidentifikasi variabel yang diteliti melalui metode verifikatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah alat analisis regresi multipel. Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh implementasi POLMAS terhadap Kualitas pelayanan Kamtibmas. Data yang digunakan diperoleh melalui penyebaran kuesioner penelitian kepada sejumlah responden. Karena tingkat pengukuran kuesioner dengan model skala dari Likert's Summated Rating adalah ordinal, maka agar dapat diolah lebih lanjut menggunakan analisis regresi harus diubah terlebih dahulu menjadi skala interval dengan menggunakan Method of Successive Interval (MSI).

PEMBAHASAN

Pada bagian depan telah dikemukakan bahwa penelitian ini pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Implementasi Perpolisian Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat di Kota Palopo Implementasi Polmas berarti penanganan masalah-masalah sosial yang dapat mengarah kepada timbulnya gangguan keamanan dititik beratkan pada pendekatan komunitas agar tidak menimbulkan bentuk nyata. Setiap gejala yang dapat mengganggu dan menimbulkan gejolak dalam kehidupan sosial masyarakat dapat dideteksi sedini mungkin. Hal

demikian karena dengan Polmas, telah terjalin komunikasi yang baik antara Polri dengan masyarakat yang terdiri dari tokoh-tokoh masyarakat, agama, dan komponen masyarakat lainnya. Dengan demikian, polisi akan selalu mendapatkan informasi sedini mungkin (early detection). Sehingga Polisi bersama masyarakat dapat memecahkan masalah sedini mungkin dan mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diharapkan dalam kehidupan masyarakat.

Secara garis besar, tindakan polisional, baik yang bersifat preemtif maupun preventif dilaksanakan secara maksimal, sekaligus dibarengi dengan tindakan penegakan hukum (menangkap, menyidik, dan memproses sampai ke pengadilan para pelaku), tanpa menimbulkan gejolak sosial di masyarakat yang diikuti kegiatan rehabilitasi (penyuluhan, perbaikan sarana dan prasarana sosial, rumah penduduk, bantuan sandang dan pangan) bekerjasama dengan Pemda dan masyarakat setempat. Sebagaimana disebutkan dalam bahagian terdahulu bahwa Analisa regresi adalah untuk melihat pengaruh dan mengukur besarnya sumbangannya atau konstribusi dari variabel independen (X) terhadap variasi atau naik turunnya variabel dependen (Y) maka analisa Regresi dengan koefisien determinasi atau Nilai Korelasi (R) yang dipangkat dua atau R Square. Berikut ini tabel Analisa regresi yang menunjukkan signifikansi faktor-faktor berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan kamtibmas ditunjukkan pada Tabel Anova berikut ini:

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1. Regression Residual	17,523 1,465	4 75	4,381 1,953E-02	224,301	,000*
Total	18,987	79			

Tabel.4.9. Anova, Analisa Regresi Anovab
Predictors : (Constant), Pemecahan Masalah, Konsultasi, Adaptasi, Mobilisasi.

Angka-angka yang ditunjukkan pada Tabel 4.9 diatas adalah bahwa F hitung sebesar 224,301 lebih besar dari F tabel yakni sebesar 2,60 didapat dari Rumus : N atau banyaknya Sampel dikurang Banyaknya Variabel berpengaruh yakni 4 dikurang 1 = Angka 2,60 tersebut dapat dilihat pada tabel (F tabel) dengan $\alpha = 0,05$ atau signifikansi 5 % maka akan didapat nilai F tabel sebesar 2,60.

Karena F hitung lebih besar dari F tabel ($224,301 > 2,60$) maka dapat disimpulkan bahwa Dimensi Konsultasi, Adaptasi, Mobilisasi dan Pemecahan masalah secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan (0,000) terhadap Kualitas Pelayanan kamtibmas di kota Palopo seperti yang ditunjukkan pada Tabel Anova diatas.

Tabel berikut ini adalah tabel Coefficients dari Analisa Regresi yang menunjukkan Besarnya umbangan (kontribusi) dari masing-masing Variable Dependen (X) terhadap variasi atau naik turunnya Variabel Dependen(Y).

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig	
	B	std Error				
1	(Constant)	-7,583	,373	-20,344	,000	
	Konsultasi	,857	,040	21,238	,000	
	Adaptasi	,827	,060	,447	13,839	,000
	Mobilisasi	,970	,073	,434	13,364	,000
	Pemecahan masalah	,863	,053	,531	16,402	,000

Tabel. 4.10 Coefficients Analisa Regresi

Angka-angka tersebut menunjukkan bahwa : Konstanta -7,583 angka tersebut

menunjukkan bahwa jika Negatif Nilai tentang Pengaruh implmentasi yakni Konsultasi, Adaptasi mobilisasi dan Pemecahan masalah adalah juga negative terhadap Kualitas pelayanan kamtibmas, Artinya Pelayanan kamtibmas dapat di capai jika ada pengaruh dari Implementasi tersebut seperti yang diuraikan berikut ini.

Koefisien regresi Dimensi Konsultasi (X1) adalah 0,857 yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1 skor dari Dimensi Konsultasi (X1) akan meningkatkan skor Pelayanan Kamtibmas (Y) sebesar 0,857. Atau dengan kata lain, jika mengharapkan Peningkatan Kualitas Pelayanan Kamtibmas Pada Wilayah kepolisian Resor Kota Palopo, maka Dimensi konsultasi harus lebih ditingkatkan.

Koefisien regresi Dimensi Adaptasi (X2) adalah 0,827 yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1 skor dari Dimensi Adaptasi (X2) akan meningkatkan skor Kualitas pelayanan Kamtibmas (Y) sebesar 0,827. Atau dengan kata lain, Pelayanan kamtibmas dapat ditingkatkan dari Dimensi Adaptasi, Atau Kualitas pelayanan kamtibmas dapat lebih baik lagi jika Adaptasi sebagai salah satu dimensi lebih diperbaiki.

Koefisien regresi Dimensi Mobilisasi (X3) adalah 0,970 yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1 skor dari Dimensi Mobilisasi (X3) akan meningkatkan skor Kualitas pelayanan kamtibmas (Y) sebesar 0,970. Atau dengan kata lain, jika mengharapkan Kualitas pelayanan kamtibmas lebih baik, maka perlu pertimbangan peningkatan Aktivitas Dimensi Mobilisasi.

Koefisien regresi Dimensi Pemecahan Masalah (X4) adalah 0,863 yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1 skor dari Dimensi Pemecahan masalah (X4) akan meningkatkan skor Kualitas Pelayanan amtibmas (Y) sebesar 0,863 Atau dengan kata lain, jika mengharapkan Kualitas Pelayanan Kamtibmas lebih baik, maka perlu ditingkatkan Dimensi Pemecahan masalah yang lebih berkualitas lagi

Dari Analisa diatas maka dapat disimpulkan bahwa dari keempat Dimensi yang berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan Kamtibmas berdasarkan jawaban masing-masing responden setelah dianalisa dengan Coefissien analisa regresi diatas menunjukkan bahwa yang paling besar peengaruhnya adalah Dimensi Mobilisasi ditunjukkan dengan angka 0,970, kemudian Dimensi pemecahan masalah ditunjukkan dengan angka 0,863 menyusul Dimensi Konsultasi dengan angka 0,857 dan paling terakhir Dimensi Adaptasi yang ditunjukkan dengan angka 0,827.

KESIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian dengan mengajukan daftar pertanyaan kepada sejumlah Responden yakni sebanyak delapan puluh orang anggota kepolisian dalam Wilayah Resor Kota Palopo yang terkait dengan Pengaruh Implementasi Perpolisian masyarakat terhadap kualitas pelayanan kamtibmas di kota Palopo sebagai berikut. Berdasarkan Analisa Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Perpolisian masyarakat dengan dapat dilihat melalui Dimensi:

1. Konsultasi,
2. Adaptasi,
3. Mobilisasi
4. Dimensi pemecahan masalah Keempat dimensi tersebut secara bersama-sama berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kamtibmas di kota Palopo.

Dari keempat dimensi tersebut yang paling besar pengaruhnya terhadap kualitas pelayan kamtibmas di kota Palopo adalah Dimensi Mobilisasi, kemudian menyusul dimensi Pemecahan masalah, kemudian Dimensi Konsultasi dan terakhir adalah dimensi Adaptasi

REFERENSI

- Bay Ley, David H. 1986. Community Policing In Australia : An appraisal working Paper, Report Series NO 35 Australian Centre for Policing Research.
- 1990. The State of The Art in Community Policing an International Perspektive (The policing in Communication).
- Brown, Stanley, 1992. A. Total Quality Service. Canada Inc. Ontario: Prentice Hall.
- Greene, Jack R. And Stephen D. 1988. eds, Community Policing : Rhetoric and Reality, New York, Praeger.
- Kotler, Philip. 1991. Marketing Management, Analisis, Planning, Implementation & Control. Prentice Hall International Edition, Eighth Edition.
- Leighton, Barry N. 1991. Vicion of Community Policing, Rhetoric and Reality in Canada.
- Muhammad, Farouk. 2004. Reformasi Kultur Polri Dalam Konteks Pergeseran Paradigma Kepolisian pada Abad ke – 21. Jakrta, PTIK.
- Raharjo Satjipto, 2001. Tentang community Policing di Indonbesia Makalah Seminar Polisi antara harapan dan Kenyataan. Hotel Borobudur, Jakarta.
- Riechers, Lisa M, dan Roy R. Roberg. 1990. Community Policing : Critical Review of underlying Assumption.
- .Skolnick, JH. Dan DH Bay Ley. 1986. The New Blue Line , New York, Pree Press.
- Trojanowicz, Roberrt C. 1998. Evaluating Police Officers. Michigan State University
- 1990. Community Policing A Contemporary Perspektif. Cincinnati Anderson
- Tiro, Arief, 1999. Dasar-Dasar Statistika. (Edisi revisi). Makassar: State University of Makassar Press.
- Winarno, Budi, 2004 , Teori dan Proses Kebijakan Publik, Media Pressindo, Yogyakarta.