

AKUNTABILITAS STREET-LEVEL BUREAUCRACY DALAM IMPLEMENTASI PROGRAM PEMBERDAYAAN EKONOMI MASYARAKAT KELURAHAN OESAPA

Oleh

Ardianus Uumbu Togola¹, David B. Pandie², Laurensius P. Say Rani³

^{1,2,3} Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana, Universitas Nusa Cendana Kupang, Indonesia

E-mail: ¹ardytogola95@gmail.com, ³laurensayrani@yahoo.co.id,

Abstract

The accountability of LPM in Oesapa Village as Street-Level Bureaucracy in the implementation of the PEM program. The purpose of this paper is to describe the accountability of street-level bureaucracy in the implementation of community economic empowerment programs in the Community Empowerment Institute, Oesapa Village, Kupang City. This research is a type of qualitative research. The results of this study indicate: Corruption by LPM treasurers, Overlapping in Screening PEM Funding Proposals, street-level bureaucracy responses to issues are still low, Incorelation by LPM, Low awareness of the use of PEM funds, Low community activity in depositing PEM funds, and the inadequacy of the Oesapa Village LPM Report. The results showed that the accountability of street-level bureaucracy / LPM in implementing the PEM program in Oesapa Village, Kupang City was still low.

Keywords: *Accountability, Street-Level-Bureaucracy, Implementation*

PENDAHULUAN

Program Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat (PEM) Kota Kupang merupakan wujud perhatian Pemerintah Kota Kupang dalam memberdayakan masyarakat dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengembangkan potensi perekonomian, yang dimulai dari tahun 2013 sampai sekarang ini berjalan. Program PEM bertujuan untuk memperbaiki struktur ekonomi masyarakat dengan menyediakan modal usaha melalui dana PEM bagi pengembangan usaha ekonomi masyarakat. SK Walikota Kupang No112D/KEP/HK/2017

Pengembangan usaha masyarakat dimaksudkan untuk mengatasi angka kemiskinan Kota Kupang yang terus meningkat setiap tahunnya. Untuk itu kebijakan Pemerintah Kota Kupang dalam menyalurkan dana PEM diharapkan membantu meningkatkan pendapatan masyarakat. Akan tetapi dari implementasi

program PEM ini dapat dilihat gap antara apa yang menjadi tujuan program PEM mengatasi angka kemiskinan belum berhasil, dimana angka kemiskinan Kota Kupang masi terus meningkat setiap tahunnya. Seperti pada table 1.2

Tabel 1. Penduduk Miskin Di Kota Kupang

Tahun	Garis kemiskinan	Jumlah	Presentase (%)
2014	413 905	33,30	8,70
2015	455 927	39,73	10,21
2016	482 857	39,81	10,30

Sumber: BPS Kota Kupang (2017)

Dari tabel 1. memperlihatkan bahwa angka kemiskinan di Kota Kupang setiap tahunnya meningkat dan tidak mengalami penurunan. Terlihat bahwa tahun 2014 dengan presentasi 8.70% hingga 2016 presentase angka kemiskinan terus meningkat sampai 10,30%. Dimana jika dilihat angka kemiskinan seharusnya menurun karena langka pemerintah dalam mengatasinya yakni dengan meluncurkan



program PEM Kota Kupang yang dimulai dari tahun 2013 sampai sekarang ini berjalan terus.

Sala satu kelurahan yang menjadi sasaran program ini adalah Kelurahan Oesapa Kota Kupang yang sejak tahun anggaran 2013 hingga saat ini mendapat kucuran dana PEM. Dari data yang diperoleh sebanyak 240 warga Oesapa telah memperoleh dana sebesar Rp.100.000.000,00 sampai Rp 400.000.000,00 setiap tahunnya dibawah tanggungjawab Lembaga pemberdayaan masyarakat (LPM) Kelurahan Oesapa sebagai pelaksana dari program PEM. Dari total dana yang disalurkan jumlah yang diterima bervariasi setiap tahunnya, disesuaikan dengan jenis usaha yang dikembangkan masing - masing penerima dana PEM contohnya usaha kios, usaha foto copy, warnet, penjualan ikan, penjualan sayur, bengkel, pangkas rambut dan jenis usaha lainnya. Dalam penyaluran dana PEM untuk usaha masyarakat tidak berjalan dengan baik dimana proses pengambalian dana dari masyarakat kepda LPM Kelurahan Oesapa mengalami tunggakan, sehingga dalam proses implementasi program PEM ini tidak berjalan dengan baik.

Dalam konteks implementasi kebijakan, keberadaan LPM dan unsur pelaksana PEM di Kelurahan Oesapa, ini diistilahkan oleh (Lipsky 2009:18) dalam bukunya berjudul *Street-Level Bureaucracy (Dilemmas of the Individual in Public Services 1980)* sebagai *street-level bureaucrac*). *street-level bureaucracy* adalah SDM birokrasi yang secara langsung menjalankan peran untuk mewujudkan tujuan kebijakan. Dalam hubungannya dengan implementasi program PEM didapati permasalahan-permasalahan yang disebabkan kurang optimalnya kerja dari *street-level bureaucracy/* LPM Kelurahan Oesapa sebagai implementator dari program PEM, akan tetapi hakekatnya *street-level bureaucracy are key players in*

any policy implementation process. Kenyataannya pada tataran teori pun, menjeleskan peran penting *street-level bureaucracy* dalam implementasi kebijakan tidak bisa diabaikan. (Waty 2014:12) memaparkan dalam penelitiannya bahwa peran *street-level bureaucracy* sangat penting dalam implementasi program ini terkait dengan fungsinya dalam menyampaikan berbagai keluaran program secara langsung kepada kelompok sasaran. Tidak mengherankan jika para ahli menyebutkan bahwa: *street-level bureaucracy are key players in any policy implementation process.* Untuk itu kebaruaran dari penelitian ini yakni peneliti menggunakan prespektif *street-level bureaucracy* dengan pendekatan akuntabilitas, karena sebelumnya banyak penelitian *street-level bureaucracy* dengan menggunakan pendekatan tugas dan fungsi, perilaku, inovasi kerja dan lainnya, sehingga Peneliti datang dengan kebaruaran yang berbedah dengan penelitian lainnya yakni dengan pendekatan akuntabilitas *street-level bureaucracy*.

Jika dihubungkan dengan fokus penelitian dalam Program PEM di Kelurahan Oesapa, maka Pelaksana program PEM yang bertanggungjawab terhadap implementasi program, seperti menentukan kelayakan program untuk mengalokasikan keuntungan, menilai kepatuhan, pemberian sanksi dan membebaskan individu dan bisnis dari hukuman adalah para pengelola dana PEM ditingkat kelurahan yang terdiri dari:

- 1) Ketua
Ketua mempunyai tugas yaitu: melancarkan proses administrasi pengelolaan PEM dan mengawasi jalannya usaha masyarakat.
- 2) Bendahara
Bendahara mempunyai tugas yaitu: membuat laporan keuangan Dana PEM setiap bulan dan membantu melakukan



verifikasi berkas administrasi dan faktual.
 3) Tenaga Administrasi Membantu melancarkan verifikasi berkas administrasi dan faktual, melancarkan proses administrasi pengelolaan PEM dan mengawasi jalannya usaha masyarakat.

Akuntabilitas *street-level bureaucracy* adalah pemberian informasi dan pengungkapan (*disclosure*) atas aktivitas, sehingga akuntabilitas bermakna pertanggungjawaban dengan menciptakan pengawasan melalui distribusi kekuasaan sekaligus menciptakan kondisi saling mengawasi (sistem “*Check and balances*”) akan mendapat nilai positif bagi masyarakat. Secara lebih mendalam (Malula dalam Pasolong 2007:45) menyarankan bahwa “*Accountability mechanisme should also be conceptualized as a means of providing governments with feedback about their activities, providing them with the means of improving the delivery of public service. All organizations must be able to identify their successes and failures and to learn from the outcomes*”. Mekanisme akuntabilitas harus juga dikonsepsikan sebagai suatu alat untuk menyediakan umpan balik bagi pemerintah berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakannya, menyediakan bagi mereka alat untuk menyediakan perbaikan pemberi layanan-layanan public. Perlu digaris bawahi kembali bahwa keberhasilan pelaksanaan program PEM Kelurahan Oesapa tidak terlepas dari LPM yang menjadi ujung tombak keberhasilan program PEM tersebut, untuk itu akuntabilitas *street-level bureaucracy* dalam implementasi program PEM perlu diperhatikan secara baik dan benar. Dari hal-hal yang telah dipaparkan diatas, maka calon peneliti merasa terdorong untuk mengadakan penelitian yang lebih mendalam terkait dengan Akuntabilitas *Street-Level Bureaucracy* Dalam

Implementasi Program Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Di Kelurahan Oesapa, Kota Kupang dengan model kerangka berpikir pada tabel 2. berikut:

Tabel 2. KERANGKA BERPIKIR

Parameter	Model implementasi		
	Pelaksanaan	Kinerja	Co-produksi
Karakteristik dari akuntabilitas pada skala Individu dan organisasi	Kepatuhan terhadap aturan dan Kesesuaian dengan SOP	Kepatuhan terhadap target dan kesesuaian kontrak	Kesesuaian dengan tujuan bersama dan
Isu	Apakah masukan dihargai?	Apakah output yang dijanjikan terdidi?	Apakah hasil yang dibagikan telah
Karakter akuntan/hubungan-akuntan	Aturan terikat	Kontraktual	Kepercayaan
Peran warga dalam akuntabilitas	Pengandaian Kepatuhan Akses ke prosedur pengaduan dan banding	Keluar (bila memungkinkan) Kalau tidak, ketentuan bukti dan kepatuhan kontrak	Suara (potensi kerjasama)
Memandu jenis akuntabilitas publik	Akuntabilitas administrasi public	Akuntabilitas administrasi public	Akuntabilitas profesional atau prespektif

Sumber: Hill and Hupe (2007)

Alasan Peneliti memilih model akuntabilitas *street-level bureaucracy* dari Hupe dan Hill karena peneliti ingin meneliti secara mendalam dan juga membatasi penelitian pada akuntabilitas *street-level bureaucracy* secara khusus yang kaitannya dengan akuntabilitas *street-level bureaucracy* dalam implementasi program PEM pada Kelurahan Oesapa Kota Kupang. Dalam implementasi program PEM pihak LPM Kelurahan merupakan orang yang menjadi kunci dalam implementasi program tersebut. Hal tersebut sejalan dengan (Lipsky 2009:21) yang memiliki pandangan mendalam tentang birokrasi tingkat bawah/ *street-level bureaucracy* dengan perannya sebagai implementor kebijakan di lapangan yang dapat menentukan keberhasilan atau kegagalan kebijakan dan didukung oleh Hupe dan Hill yang menyatakan bahwa *street-level bureaucracy* penting untuk memperhatikan akuntabilitas dalam implementasi program agar berjalan dengan baik, sejalan dengan itu peneliti mengkaji secara khusus akuntabilitas *street-level bureaucracy*.

METODE

Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif yang merupakan paradigma post positivism (Ulber 2012:258). Lokasi penelitian di Kelurahan Oesapa



Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang, Informan dalam penelitian ini yakni pemerintah Kota Kupang yaitu OPD BAPPEDA Kota Kupang, Lurah Kelurahan Oesapa, Pengurus LPM, dan Masyarakat Kelurahan Oesapa, fokus pada penelitian ini mengacu pada Hill and Hupe (2007) Tipologi rezim akuntabilitas *street-level bureaucracy*, dalam pengumpulan data Peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, sumber data yakni data primer dan data sekunder, Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan beberapa langkah sesuai teori Miles, Huberman dan Saldana (2014) yaitu kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan (*selecting*), pengerucutan (*focusing*), penyederhanaan (*simplifying*), peringkasan (*abstracting*), dan transformasi data (*transforming*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program PEM dalam penelitian ini tertuang dalam Keputusan Walikota Kupang Nomor 112D/KEP/HK/2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penggunaan Dana Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Kota Kupang Tahun 2017. Payung hukum perihal kebijakan pemberdayaan ekonomi masyarakat di Kota Kupang bila dilihat berdasarkan hirarkinya adalah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang Bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pasal 4 ayat 3 yang menyatakan bahwa pemberian hibah ditujukan untuk menunjang pencapaian sasaran program dan kegiatan pemerintah daerah sesuai urgensi dan kepentingan daerah dalam mendukung

terselenggaranya fungsi pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dengan memperhatikan asas keadilan, kepatutan, rasionalitas, dan manfaat untuk masyarakat.

Kebijakan pemberdayaan ekonomi masyarakat dalam implementasinya bukan hanya sekedar merealisasikan janji kampanye pemilihan Walikota Kupang. Apalagi terdapat isu yang menyatakan bahwa dana kebijakan ini digunakan untuk membayar tim sukses saat pemilihan walikota Kupang (*suara politik*). Tapi dengan suntikan dana hibah 500 juta tanpa bunga per kelurahan di Kota Kupang, diharapkan akan membantu mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat dan memberdayakan masyarakat yang menurut (Hutomo 2000:30) yaitu sebagai suatu upaya untuk mengaktualisasikan semua potensi yang dimiliki oleh masyarakat. Dalam kerangka pikiran tersebut, upaya memberdayakan masyarakat dapat dilihat dari 3 (tiga) sisi yaitu; (1) menciptakan suasana iklim yang memungkinkan potensi masyarakat (*enabling*), (2) memperkuat potensi atau daya yang dimiliki oleh masyarakat (*empowering*) dan ke (3) adalah memberdayakan mengandung arti melindungi. Sehingga implementasi Kebijakan pemberdayaan ekonomi masyarakat akan dicapai dengan kemauan dan kerja keras dari masyarakat sebagai penerima manfaat kebijakan dan juga implementor kebijakan sebagai pelaksana kebijakan. Pada akhirnya *street-level bureaucracy* merupakan birokrasi yang secara langsung menjalankan peran untuk mewujudkan tujuan kebijakan. (Lipsky 2009:21) memiliki pandangan mendalam tentang birokrasi tingkat bawah/ *street-level bureaucracy* dengan perannya sebagai implementor kebijakan di lapangan yang dapat menentukan keberhasilan atau kegagalan kebijakan. Maka dari itu dalam implementasi program tersebut *street-level bureaucracy* harus memiliki akuntabilitas yang baik.

Dalam melihat bagaimana akuntabilitas *street-level bureaucracy* untuk implementasi program PEM di Kelurahan Oesapa Kota Kupang, peneliti menggunakan model akuntabilitas *street-level bureaucracy* dari Hupe dan Hill 2007 279–299 atau yang biasa disebut *a typology of accountability regimes at the street level* yang Peneliti lihat dari 5 hal yaitu:

- 1) Karakteristik akuntabilitas pada skala individu dalam Organisasi: Perilaku *Street-level Bureaucracy/LPM* dalam Implementasi Program PEM. Dalam implementasi program PEM, akuntabilitas pada skala individu dan kelompok secara teknis sudah dapat dikatakan baik seperti untuk mencapai efisiensi dalam hal ukuran staf dalam organisasi maka aturan/SOP dari implementasi program PEM semuanya sudah diatur dalam Keputusan Walikota Kupang Nomor 112D/KEP/HK/2017. Namun dalam implementasi program PEM ini *street-level bureaucracy/ LPM* Kelurahan Oesapa berperilaku tidak sesuai SOP menyebabkan dana yang disalagunakan oleh pengurus/bendahara LPM untuk kepentingan pribadi, dan adanya tumpang tindih dalam penyaringan proposal pengajuan oleh LPM.
- 2) Isu: Respon *Street-level Bureaucracy/LPM* Terhadap Keluhan Masyarakat. Akuntabilitas isu oleh *street-level bureaucracy/LPM* Kelurahan Oesapa dalam implementasi kebijakan pemberdayaan ekonomi masyarakat di Kelurahan Oesapa Kota Kupang melaksanakannya secara acuh tak acuh yang tidak memberikan hasil dari setiap masukan warga seperti waktu pengembalian yang terlalu singkat dan seringkali petugas LPM Kelurahan Oesapa tidak berada di tempat saat jam pelayanan.
- 3) Karakter hubungan anatara akuntan: Hubungan *Street-level Bureaucracy/LPM* dan Organisasi Terkait. Hubungan antar organisasi seperti BAPPEDA, Kelurahan, Lembaga Pemberdayaan Masyarakat berjalan dengan baik, tetapi antara LPM Kelurahan Oesapa sendiri memiliki hubungan yang kurang optimal yang disebabkan karena sering terjadi perselisihan pendapat antara orang LPM Kelurahan Oesapa itu sendiri sehingga berdampak kepada kinerja LPM Kelurahan Oesapa yang rendah. Sebab yang berdampak dari hubungan antara pengurus LPM yang kurang optimal ini berdampak juga kepada hubungannya dengan pihak Lurah sebagai Pembina tingkat kelurahan yang kurang optimal sehingga Kelurahan Oesapa sampai saat ini masi menjadi salah satu dari 10 kelurahan di kota kupang dengan tingkat pengembalian dana terendah, ini merupakan hasil dari kinerja LPM tersebut.
- 4) Peran warga dalam akuntabilitas: Partisipasi Masyarakat dalam Menjalankan Program PEM. Peran masyarakat kelurahan Oesapa dalam mendukung program PEM masi rendah, mental masyarakat yang belum sadar betul akan kegunaan dana PEM sehingga dana PEM tersebut tidak dioptimalkan dengan baik. Hasilnya dapat dilihat dengan jumlah tunggakan warga Oesapa yang begitu besar hingga mencapai Rp. 610.992.000,00 dan menjadi 10 kelurahan Kota Kupang dengan jumlah tunggakan dana terbesar.
- 5) Memandu jenis akuntabilitas administrasi public: Akuntabilitas Laporan oleh *Street-level Bureaucracy/LPM*. Akuntabilitas LPM Kelurahan Oesapa terhadap laporan rutin yang dimuat ke BAPPEDA Kota Kupang sebagai perpanjangan tangan



Walikota Kota Kupang belum dilakukan secara baik dengan melihat laporan bulan yang sering terlambat dimasukan dan juga penggunaan uang secara keliru yang pernah dilakukan oleh bendahara LPM sebelumnya dan administrasi yang tidak tertib dan corat marut oleh LPM Kelurahan Oesapa Kota Kupang, sehingga diketahui bahwa tanggungjawab LPM Kelurahan Oesapa Masi berkaitan dengan laporan masih rendah

Sehingga dari riset yang telah peneliti lakukan dikonstruksikan temuan atas akuntabilitas *street-level bureaucracy* dalam implementasi program PEM Kelurahan Oesapa sebagai berikut:

- 1) Korupsi oleh bendahara LPM
- 2) Tumpang Tindih (*Overlapping*) dalam Penyaringan Proposal Pengajuan Dana PEM
- 3) Respon *street-level bureaucracy* terhadap isu masih rendah
- 4) Hubungan Pengurus LPM yang Tidak Harmonis
- 5) Rendahnya Kesadaran pemanfaatan dana PEM
- 6) Rendahnya Keaktifan Masyarakat menyeter dana PEM
- 7) Carat-marutnya Laporan LPM Kelurahan Oesapa

Temuan dari riset tersebut diatas dikonstruksikan oleh peneliti berdasarkan pertanyaan besar peneliti tentang bagaimanakah akuntabilitas *street-level bureaucracy* dalam implementasi program pemberdayaan ekonomi masyarakat (studi tentang akuntabilitas lembaga pemberdayaan masyarakat di Kelurahan Oesapa), yang dilihat dengan menggunakan kecamata Hill and Hupe 2007 tentang *tipologi rezim akuntabilitas street-level bureaucracy*.

Seperti yang diketahui dalam konteks penelitian ini, peneliti menggunakan frame berpikir yang dikembangkan oleh (Hill dan Hupe 2007:289) tentang *tipologi rezim*

akuntabilitas street-level bureaucracy dalam melakukan penelitian terkait akuntabilitas LPM sebagai *street-level bureaucracy* dalam implementasi program PEM, dari penelitian yang dilakukan peneliti mendapatkan temuan-temuan terkait dengan akuntabilitas LPM tersebut yang telah dikonstruksikan sebagaimana disebut diatas dan juga didapatkan kesimpulan akhir bahwa rendahnya akuntabilitas LPM/ *street-level bureaucracy* dalam implementasi program PEM di Kelurahan Oesapa

KESIMPULAN

Akuntabilitas *street-level bureaucracy*/LPM dalam implementasi program PEM di Kelurahan Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang memiliki akuntabilitas yang rendah sehingga apa yang menjadi maksud dan tujuan dari program PEM yaitu untuk mengatasi masalah kemiskinan di Kota Kupang tidak tercapai. Justru angka kemiskinan di Kota Kupang cenderung meningkat. Oleh sebab itu rekomendasi penulis kepada pemerintah Kota Kupang dalam hal ini BAPPEDA Kota Kupang perlu mengawasi secara ketat terhadap implementasi program PEM ditingkat kelurahan sehingga pihak LPM Kelurahan Oesapa dapat bertanggungjawab terhadap program yang diimplementasikan, Pemberian sanksi yang tegas bagi *Street-Level Bureaucracy* dan masyarakat penerima dana pemberdayaan ekonomi masyarakat yang tidak bertanggungjawab terhadap program yang diimplementasikan, karena dengan sanksi yang tegas akan menimbulkan kesadaran LPM untuk bertanggungjawab dalam implementasi program PEM. Kepada *Street-Level Bureaucracy*/ LPM Kelurahan Oesapa harus mengelola dana PEM sesuai dengan aturan atau SOP yang ada dan pihak kelurahan Oesapa menghilangkan perilaku tumpang tindih dalam implementasi program; perlunya respon

LPM yang tanggap terhadap keluhan masyarakat, tegas dalam memberikan sanksi kepada masyarakat yang menunggak dalam pengembalian dana PEM dan keaktifan pihak LPM Kelurahan Oesapa untuk dapat masuk kantor sesuai aturan yang berlaku, serta perlu diperbaiki hubungan antara pihak LPM agar tidak adanya perselisihan sehingga tidak akan menurunkan kinerja LPM Kelurahan Oesapa. Dan bagi masyarakat penerima dana PEM agar dapat memanfaatkan dana tersebut untuk benar-benar digunakan dalam rangka mengembangkan usaha dan dapat dengan rutin agar dapat membayar setoran setiap bulannya sampe batas waktunya selesai, serta menghilangkan mental/sikap masyarakat yang biasa mengajukan proposal dengan selalu mencari relasi dipihak Kelurahan Oesapa agar terhindar dari nepotisme.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih dan syukur Kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas tuntunan-Nya, sehingga tulisan ini dapat diselesaikan, kepada keluarga tercinta kususnya orang tua, terimakasih juga kepada Dr David B.W Pandie, MS dan Dr. Laurensius P. Say Rani, MPA yang membimbing penulis dalam menyelesaikan tulisan ini, dan kepada Lembaga Universitas Nusa Cendana Kupang yang memberi kesempatan penulis untuk menyelesaikan studi pada program pasca sarjana jurusan ilmu administrasi public selama 4 semester, kepada Pemerintah Kota Kupang kususnya BAPPEDA Kota Kupang, Pemerintah Kelurahan Oesapa dan pengurus LPM Kelurahan Oesapa serta seluruh masyarakat Kelurahan Oesapa yang membantu penulis selama melakakuan penelitian. Dan terima kasih juga kepada semua pihak yang sudah turut serta ikut membantu dan menyelesaikan penulisan karya ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- [1] Creswell, JW (2014). Penyelidikan kualitatif dan desain penelitian: Memilih di antara lima pendekatan. Sage. (S. Qudsy, Ed.) (Edisi Indo). Indonesia.
- [2] Ardial. (2014). Paradigma dan Model Penelitian Kualitatif. PT Bumi Aksara. Jakarta
- [3] Dunn, WN. (2003). Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Gadj Mada University. (Edisi Kedua). Yogyakarta
- [4] Hutomo, MY. (2000). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Bidang Ekonomi. Adyana Press. Yogyakarta
- [5] Lipsky, M. (2009). *Street-Level Bureaucracy (Dilemmas of the individual in public services)*.: Russell Sage Foundation. New York
- [6] Miles, M.B, dkk. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. (Edition 3 USA) (Terjemahan Tjetjep Rohindi). UI-Press. Jakarta
- [7] Moleong, LJ. (2015). Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya Offset. Bandung

JURNAL

- [8] Hill, M. dan Hupe P. (2002). *Street-Level Bureaucracy And Public Accountability*. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2007.00650.x>
- [9] Waty, MH. (2014), Peran *street-level bureaucracy* dalam Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Desa Caturharjo, Kecamatan Sleman, Kabupaten Sleman (Studi Kasus: Desa Caturharjo, Kecamatan Sleman, Kabupaten Sleman). http://etd.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=68052



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN