

FAUZI LENDRIYONO

MANAJEMEN ORGANISASI LAYANAN MANUSIA

KATA PENGANTAR :
PROF. DR. MUHADJIR EFFENDY, M.AP

MENTERI KOORDINATOR PERENCANAAN MANUSIA DAN KEBUDUKAAN
REPUBLIK INDONESIA



Fauzik Lendriyono

MANAJEMEN ORGANISASI LAYANAN MANUSIA



Penerbit Universitas Muhammadiyah Malang

MANAJEMEN ORGANISASI LAYANAN MANUSIA

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
© Penerbit Universitas Muhammadiyah Malang

Cetakan Pertama, Oktober 2022

xx + 238 hlm.; 16 cm x 23 cm
ISBN 978-979-796-755-0
e-ISBN 978-979-796-756-7

Penulis: Fauzik Lendriyono
Setting Layout: Septian R.
Design Cover: Ridlo Setyono

Penerbit Universitas Muhammadiyah Malang
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144
Telepon: 0812 1612 6067, (0341) 464318 Psw. 140
Fax. (0341) 460435
E-mail: ummpress@gmail.com
<http://ummpress.umm.ac.id>
Anggota IKAPI Nomor: 183/Anggota Luar Biasa/JTI/2017
Anggota APPTI Nomor: 002.061.1.10.2018

Sanksi Pelanggaran Pasal 113 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta

- (1) Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 100.000.000 (seratus juta rupiah).
- (2) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- (3) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
- (4) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).

KATA PENGANTAR

Prof. Dr. Muhadjir Effendy, MAP
**Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia
dan Kebudayaan RI**

Judul buku ini “Manajemen Organisasi Layanan Manusia” merujuk dari beberapa referensi asing tentang *Human Services Organizations* (HSO). Referensi itu, antara lain, ditulis oleh Hazanfeld, Kettner, Mosley dan beberapa lainnya. HSO adalah badan/lembaga yang menyediakan layanan untuk pemenuhan kebutuhan dasar manusia, seperti kebutuhan layanan sosial, pendidikan, kesehatan, perumahan, ketenagakerjaan, bahkan kebutuhan layanan yang bersifat informatif. Pada buku ini, HSO yang kemudian dituliskan sebagai Organisasi Layanan Manusia (OLM) yang memiliki empat unsur penting, yaitu: penyedia, penerima, kebutuhan dan kerangka organisasi.

Buku ini diawali dengan pembahasan tentang Administrasi Kesejahteraan Sosial (AKS) dan perbedaan antara administrasi dengan manajemen. Penulis tampaknya berusaha menarik benang merah AKS sebagai salah satu metode bantu untuk memahami manajemen Organisasi Layanan Manusia (OLM).

Bab 1 menjadi semacam pengantar untuk memahami administrasi dan managerial dalam pengelolaan OLM. Bab 2 berisikan konsep-konsep dasar OLM, sebagai landasan untuk memahami OLM selanjutnya. Bab 3 dan Bab 4 merupakan penjelasan fungsi manajemen yang disingkat POSCorRDBEF. Dua bab ini penting bagi siapapun yang terlibat dalam kegiatan organisasi apapun, termasuk OLM. Tidak ada aktifitas organisasi yang tidak bersinggungan dengan managerial. Pada

Bab 5 dijelaskan teori-teori pendukung OLM dan kepemimpinan dalam OLM sebagai bentuk dukungan teoritis pada organisasi yang merujuk pada nilai-nilai *scientific*.

Bab 6 mengulas teknologi OLM yang memperluas pengetahuan teknis dan membantu memberikan pelayanan secara lebih baik. Penggunaan konsep teknologi, merujuk pada pekerjaan yang dilakukan dalam organisasi. Bab 7 menjelaskan lingkungan organisasi sebagai seperangkat kekuatan yang dapat memfasilitasi maupun penghambat organisasi dalam mengakses sumber daya. Pada Bab 8 membahas *Faith Base Organization* (FBO) sebagai organisasi yang berorientasi pada nilai-nilai keagamaan dalam segala bentuk aktifitasnya. Sedangkan di Bab 9 disajikan beberapa contoh penelitian (abstrak) yang terkait dengan OLM sebagai media untuk merawat kesejahteraan masyarakat.

Terbitnya buku ini kian mengokohkan *academic standing* Saudara Dr. Fauzik Lendriyono, MSi. Hal ini tampak dari judul disertasi, artikel, makalah di forum ilmiah, dan mata kuliah yang diampu. Dan tak kalah penting, penulis terjun dalam kegiatan praktis yang dilakukan di *Muhammadiyah Senior Care* (MSC) PDM Kabupaten Malang. Melihat jejak reputasi itu, buku ini ditulis oleh orang yang kompeten dan komitmen pada OLM.

Pada bagian akhir buku ini sangat menarik, karena merupakan upaya penulis untuk mengajak pembaca melakukan penelitian dengan topik OLM. Contoh-contoh penelitian OLM dari delapan aspek, memudahkan pembaca untuk memetakan penelitian OLM.

Akhirnya saya mengucapkan selamat kepada penulis atas diterbitkannya buku ini. Semoga buku ini menjadi referensi dan penyemangat kepada semua masyarakat, aktivis dan akademisi dalam mendukung program-program pemerintah untuk pembangunan manusia yang berperadaban.

Jakarta, 1 Juli 2022

PRAKATA

Syukur Alhamdulillah dipanjatkan kepada Allah Yang Maha Ilmu. Pada akhirnya buku Manajemen Organisasi Layanan Manusia ini dapat diterbitkan. Penulisan buku ini dilatarbelakangi dengan ditunjuknya penulis untuk mengampu mata kuliah Manajemen Organisasi Layanan Manusia di Program Studi Kesejahteraan Sosial FISIP Universitas Muhammadiyah Malang pada semester ganjil 2019/2020. Saat awal mengajar mata kuliah tersebut, ternyata ketersediaan buku referensi mata kuliah ini sangat terbatas. Sejak saat itulah terbersit untuk menulis buku ini. Kebetulan juga, disertasi penulis saat menyelesaikan studi program doctoral Kesejahteraan Sosial di Universitas Padjadjaran Bandung memiliki tema yang relevan dengan sebagian pembahasan pada buku ini.

Kehadiran buku ini diharapkan dapat menambah referensi untuk mata kuliah Manajemen Organisasi Layanan Manusia di lingkungan Program Studi Kesejahteraan Sosial. Nama mata kuliah ini di beberapa Program Studi Kesejahteraan Sosial berbeda-beda penyebutannya, ada yang mengistilahkan Manajemen Organisasi Kesejahteraan Sosial, Manajemen Organisasi Pelayanan Sosial, atau Manajemen Organisasi Pelayanan Manusia. Penamaan tersebut sebagian mengacu pada istilah *Human Services Organizations* (HSO). Untuk kepentingan pembahasan dalam buku ini menggunakan istilah Organisasi Layanan Manusia, yang selanjutnya disingkat menjadi OLM yang merupakan terjemahan dari *Human Services Organizations*. Istilah *Human Services Organizations* (HSO) merupakan salah satu istilah akademik yang digunakan oleh Yeheskel Hasenfeld dalam bukunya yang berjudul *Human Services Organizations* (1983), *Human Services as Complex Organizations* (2009).

David Bargal & Hillel Schmid dengan judul *Organizational Change and Development in Human Service Organizations* (1993). Mary Katherine O'Connor & F. Ellen Netting dalam karyanya yang berjudul *Organization Practice: A Guide to Understanding Human Service Organizations, 2nd Edition* (2009). Peter M. Kettner dalam bukunya yang berjudul *Excellence in Human Service Organization Management, 2nd Edition* (2014).

Selain harapan tersebut di atas, kehadiran buku ini diharapkan semakin melengkapi karya ilmiah penulis dengan tema organisasi layanan manusia. Konsistensi dalam pemilihan tema ini, diharapkan semakin mengokohkan *standing academic* penulis di bidang Organisasi Layanan Manusia. Apalagi Mata Kuliah Manajemen Organisasi Layanan Manusia merupakan salah satu mata kuliah inti/wajib di lingkungan Program Studi Kesejahteraan Sosial.

Sebagian materi dalam buku ini merupakan pengembangan lebih lanjut dari bagian disertasi penulis yang berjudul "Studi Fenomenologi tentang Tipologi Konstruksi Pemikiran atas Dimensi-dimensi *Faith Based Organisation* (FBO) di Panti Asuhan Muhammadiyah Malang Raya (2016)" saat menyelesaikan studi pada program doctoral di Universitas Padjadjaran Bandung. Materi yang dimaksud adalah pada bab Organisasi Layanan Manusia dan bab Organisasi Berbasis Keyakinan (*Faith Based Organizations/FBO*). Pertimbangannya adalah, pembaharuan kerangka teoritik OLM dan FBO untuk kepentingan buku ini masih sangat relevan.

Buku ini terdiri dari sembilan bab dengan urutan sebagai berikut:

- Bab I : Administrasi dan Manajemen Kesejahteraan Sosial
- Bab II : Konsep Dasar Organisasi Layanan Manusia
- Bab III : Fungsi Manajemen Organisasi Layanan Manusia
- Bab IV : Fungsi Evaluasi dan Umpan Balik
- Bab V : Teori Organisasi Layanan Manusia dan Kepemimpinan
- Bab VI : Teknologi Organisasi Layanan Manusia
- Bab VII : Lingkungan dan Budaya Organisasi Layanan Manusia
- Bab VIII : Organisasi Berbasis Keyakinan
- Bab IX : Penelitian Organisasi Layanan Manusia

Dengan terbitnya buku ini, saya sampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Muhadjir Effendy, M.A.P, yang pada saat itu masih menjabat sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Malang. Beliaulah yang banyak memberikan pemahaman tentang organisasi layanan manusia, khususnya organisasi berbasis keyakinan/agama, seperti Muhammadiyah dengan amal usahanya di bidang pelayanan sosial, pendidikan, kesehatan, dan ekonomi.
2. Dr. Soni Ahmad Nulhakim, M.Si. yang saat penulis menyelesaikan disertasi, bertindak selaku promotor. Dari 'kang' Soni lah penulis banyak diskusi dan perdebatan dalam memahami dan menerapkan metodologi penelitian sosial untuk mengkaji organisasi layanan manusia.
3. Prof. Dr. Dede Mariana, M.Si. (almarhum) yang menjadi co-promotor penulis saat menyusun disertasi. Dari beliaulah, penulis banyak belajar untuk mendobrak cara berfikir dalam konteks teoritik. Menurut beliau, masing-masing ilmu sosial dapat melakukan klaim atas posisi Teori Sosial sebagai Teori Kesejahteraan Sosial. Meski Teori Konstruksi Sosial Peter L. Berger sering diklaim sebagai teori sosiologi, ilmu Kesejahteraan Sosial juga bisa mengklaim teori tersebut sebagai salah satu teori Kesejahteraan Sosial. Semoga beliau mendapatkan tempat yang mulia di sisi-Nya dan ilmunya menjadi 'teman abadi' di alam baka.
4. Prof. Isbandi Rukminto Adi, M.Kes., Ph.D. yang juga bertindak selaku co-promotor saat penulis menyelesaikan studi S3 di Universitas Padjadjaran Bandung. Prof. Is, banyak mengajarkan kepada penulis tentang peta manajemen analisis data dengan menggunakan *mind map manager* yang memudahkan penulis untuk melakukan analisis kualitatif.
5. Machmudah Hidayati, S.Sos. yang senantiasa mendampingi dan menjadi teman diskusi dalam proses penulisan buku ini.

Besar harapan penulis, semoga buku ini banyak memberikan manfaat bagi dosen dan mahasiswa Program Studi Kesejahteraan Sosial, serta pemerhati masalah kesejahteraan sosial dan pekerjaan sosial. Tiada kesempurnaan di muka bumi ini, karena kesempurnaan hanya milik Sang Pencipta Alam Semesta, Allah SWT. Begitu pula dengan buku ini, celah ketidaksempurnaan mungkin saja ditemukan di sana sini. Oleh karena itu, dengan segala hormat, kiranya pembaca sudi memberikan

saran dan kritik konstruktif untuk penyempurnaan buku ini. Saran dan kritik dapat dikirimkan melalui lendriyono@gmail.com.

Malang, Mei 2022

Penulis,

Fauzik Lendriyono

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	- v
Prakata	- vii
Daftar Isi	- xi
Daftar Tabel	- xv
Daftar Gambar	- xvii
Daftar Singkatan	- xix
Bab 1 Administrasi Kesejahteraan Sosial dan Manajemen Organisasi	- 1
- 1	
A. Pengertian Administrasi Kesejahteraan Sosial	- 1
B. Lingkup Administrasi Kesejahteraan Sosial	- 6
C. Prinsip-prinsip Administrasi Kesejahteraan Sosial	- 9
D. Aspek Penting Administrasi Kesejahteraan Sosial	- 11
E. Hubungan Manajemen dan Administrasi	- 13
F. Perbedaan Manajemen dan Administrasi	- 15
G. Manajemen Organisasi (<i>Organizational Management</i>)	- 16
Bab 2 Konsep Dasar Organisasi Layanan Manusia	- 19
- 19	
A. Beberapa Peristilahan	- 20
B. Definisi Layanan Manusia	- 25
C. Pendekatan Dasar Layanan Manusia	- 28
D. Makna Layanan Manusia	- 30
E. Bidang Layanan Manusia	- 34
F. Jenis Organisasi Layanan Manusia	- 36

- G. Kompetensi Umum Bekerja di Organisasi Layanan Manusia - 39
- H. Komponen Dasar Profesi Layanan Manusia - 40
- I. Konteks Pelayanan Organisasi Layanan Manusia - 49
- J. Lingkup Garapan Organisasi Layanan Manusia - 49
- K. Jenis Penanganan Organisasi Layanan Manusia - 50
- Bab 3 Fungsi Manajemen Organisasi Layanan Manusia - 53**
 - A. *Planning* (Perencanaan) - 53
 - B. *Organizing* (Pengorganisasian) - 59
 - C. *Staffing* (Penyusunan Staf) - 62
 - D. *Directing* (Pengarahan) - 67
 - E. *Coordinating* (Pengkoordinasian) - 69
 - F. *Reporting* (Pelaporan) - 71
 - G. *Budgetting* (Penganggaran) - 76
- Bab 4 Fungsi Evaluasi dan Umpan Balik - 79**
 - A. *Evaluating* (Penilaian) - 79
 - B. *Feedback* (Umpan Balik) - 87
- Bab 5 Teori Organisasi Layanan Manusia dan Kepemimpinan - 93**
 - A. Pendekatan Teoritik Organisasi Layanan Manusia - 93
 - B. Kepemimpinan dalam Organisasi Layanan Manusia - 118
- Bab 6 Teknologi Organisasi Layanan Manusia - 127**
 - A. Arti Teknologi dalam Organisasi Layanan Manusia - 127
 - B. Inovasi Teknologi untuk Profesi Layanan Manusia - 129
 - C. Fungsi Teknologi Organisasi Layanan Manusia - 137
 - D. Teknologi Program Pemodelan - 139
 - E. Teori Teknologi Organisasi Layanan Manusia - 142
 - F. Dampak Teknologi pada Organisasi Layanan Manusia - 151
- Bab 7 Lingkungan dan Budaya Organisasi Layanan Manusia - 155**
 - A. Lingkungan Organisasi Layanan Manusia - 155
 - B. Budaya Organisasi dan Faktor Pembentuknya - 161
 - C. Hubungan Budaya dan Organisasi dalam Layanan Manusia - 168

- Bab 8 Organisasi Berbasis Keyakinan - 173**
 - A. Pengertian Organisasi Berbasis Keyakinan - 173
 - B. Karakteristik Agama dan Organisasi Berbasis Keyakinan - 175
 - C. Praktik Organisasi Berbasis Keyakinan di Indonesia - 178
 - D. Perspektif Teoritis Organisasi Berbasis Keyakinan - 179
 - E. Jenis Organisasi dan Program Berbasis Keyakinan - 182
 - F. Aspek Religius dalam Organisasi Berbasis Keyakinan - 183
 - G. Konsep Pelayanan Sosial dalam Organisasi Berbasis Keyakinan - 187
 - H. Aspek SDM dalam Perspektif Organisasi Berbasis Keyakinan - 191
- Bab 9 Penelitian Organisasi Layanan Manusia - 193**
 - A. Topik Penelitian Manajemen Organisasi Layanan Manusia - 194
 - B. Topik Penelitian Pekerja Sosial dan Organisasi Layanan Manusia - 195
 - C. Topik Penelitian Tata Kelola Organisasi Layanan Manusia - 196
 - D. Topik Penelitian Kepemimpinan Organisasi Layanan Manusia - 198
 - E. Topik Penelitian Budaya Organisasi Layanan Manusia - 201
 - F. Topik Penelitian Lingkungan Organisasi Layanan Manusia - 203
 - G. Topik Penelitian Teknologi Organisasi Layanan Manusia - 203
 - H. Topik Penelitian Organisasi Berbasis Keyakinan (*Faith Based Organization*) - 204
- Daftar Pustaka - 211**
- Glosarium - 231**
- Indeks - 235**
- Biodata Penulis - 237**

DAFTAR TABEL

- Tabel 1: Perbedaan Manajemen dan Administrasi - 16
Tabel 2: Fungsi Manajerial dan Kegiatan Staf - 63
Tabel 3: Perbedaan Evaluasi Kualitatif dan Kuantitatif - 81
Tabel 4: Jenis Evaluasi dan Contoh Pertanyaan - 83

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1: Ruang Lingkup Administrasi Kesejahteraan Sosial - 9
- Gambar 2: Piramida Fungsi Administrasi dan Manajemen - 15
- Gambar 3: Fungsi Manajemen Organisasi - 18
- Gambar 4: Peta Konsep Organisasi Layanan Manusia - 19
- Gambar 5: Pendidikan Penyedia SDM Organisasi Layanan Manusia - 21
- Gambar 6: Unsur-unsur Layanan Manusia - 28
- Gambar 7: Pendekatan Layanan Manusia - 30
- Gambar 8: Tiga Makna Layanan Manusia - 30
- Gambar 9: Garis Kontinum Layanan OLM - 32
- Gambar 10: Domain Pengetahuan OLM - 42
- Gambar 11: Keterampilan Profesional Layanan Manusia - 43
- Gambar 12: Kontek Layanan OLM - 50
- Gambar 13: Proses Perencanaan - 56
- Gambar 14: Langkah-langkah Pengorganisasian - 62
- Gambar 15: Evaluasi dalam Proses Manajemen - 80
- Gambar 16: Jenis-jenis Evaluasi - 81
- Gambar 17: Atribut Kepemimpinan - 123
- Gambar 18: Teori Sistem Sosio-Teknis - 146
- Gambar 19: Model Berlian Leavitt - 147
- Gambar 20: Lingkungan Internal dan Eksternal Organisasi - 159
- Gambar 21: Pengaruh Lingkungan Organisasi - 160

- Gambar 22: Tipologi Budaya Organisasi - 165
 Gambar 23: Perspektif Teori, Sifat Pelayanan, dan Aspek Religiusitas Organisasi Berbasis Keyakinan - 186
 Gambar 24: Tema Penelitian Organisasi Layanan Manusia - 193

DAFTAR SINGKATAN

ACT	: Aksi Cepat Tanggap
AKS	: Administrasi Kesejahteraan Sosial
BK3S	: Badan Koordinasi Kegiatan Kesejahteraan Sosial
BLT	: Bantuan Langsung Tunai
BNPB	: Badan Nasional Penanggulangan Bencana
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BRSAMPK	: Balai Rehabilitasi Sosial Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus
BRSBKL	: Balai Rehabilitasi Sosial Bina Karya dan Laras
BRSLU	: Balai Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia
BRSPDSN	: Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Sensorik Netra
BBSVDP	: Balai Besar Rehabilitasi Sosial dan Vokasional Penyandang Disabilitas
CSHSE	: <i>Council for Standards in Human Services Education</i>
CSR	: <i>Corporate Social Responsibility</i>
DBW	: <i>Differentiated Basic Welfare</i>
DNIKS	: Dewan Nasional Indonesia untuk Kesejahteraan Sosial
DOW	: <i>Differentiated Optimal Welfare</i>
ERIC	: <i>Educational Resources Information Center</i>
FBO	: <i>Faith Based Organizations</i>
HSO	: <i>Human Services Organization</i>
LKS	: Lembaga Kesejahteraan Sosial

IDENTITAS BUKU

Judul buku : Manajemen Organisasi Layanan Manusia (*Human Service Organization Management*)
Penulis : Dr. Fauzik Lendriyono, M.Si.
Tahun terbit : 2022
Ukuran buku : 15 x 23 cm
Penerbit : UMM Press

PRAKATA PENULIS

Syukur Alhamdulillah dipanjatkan kepada Allah Yang Maha Ilmu. Pada akhirnya buku Manajemen Organisasi Layanan Manusia ini dapat diterbitkan. Penulisan buku ini dilatarbelakangi dengan ditunjuknya penulis untuk mengampu mata kuliah Manajemen Organisasi Layanan Manusia di Program Studi Kesejahteraan Sosial FISIP Universitas Muhammadiyah Malang pada semester ganjil 2019/2020. Saat awal mengajar mata kuliah tersebut, ternyata ketersediaan buku referensi mata kuliah ini sangat terbatas. Sejak saat itulah terbersit untuk menulis buku ini. Kebetulan juga, disertai penulis saat menyelesaikan studi program doktoral Kesejahteraan Sosial di Universitas Padjadjaran Bandung memiliki tema yang relevan dengan sebagian pembahasan pada buku ini.

Kehadiran buku ini diharapkan dapat menambah referensi untuk mata kuliah Manajemen Organisasi Layanan Manusia di lingkungan Program Studi Kesejahteraan Sosial. Nama mata kuliah ini di beberapa Program Studi Kesejahteraan Sosial berbeda-beda penyebutannya, ada yang mengistilahkan Manajemen Organisasi Kesejahteraan Sosial, Manajemen Organisasi Pelayanan Sosial, atau Manajemen Organisasi Pelayanan Manusia. Penamaan tersebut sebagian mengacu pada istilah *Human Services Organizations (HSO)*. Untuk kepentingan pembahasan dalam buku ini menggunakan istilah Organisasi Layanan Manusia, yang selanjutnya disingkat menjadi OLM yang merupakan terjemahan dari *Human Services Organizations*. Istilah *Human Services Organizations (HSO)* merupakan salah satu istilah akademik yang digunakan oleh Yeheskel Hasenfeld dalam bukunya yang berjudul *Human Services Organizations (1983)*, *Human Services as Complex Organizations (2009)*. David Bargal & Hillel Schmid dengan judul *Organizational Change and Development in Human Service Organizations (1993)*. Mary Katherine O'Connor & F. Ellen Netting dalam karyanya yang berjudul *Organization Practice: A Guide to Understanding Human Service Organizations, 2nd Edition (2009)*. Peter M. Kettner dalam bukunya yang berjudul *Excellence in Human Service Organization Management, 2nd Edition (2014)*.

Selain harapan tersebut di atas, kehadiran buku ini diharapkan semakin melengkapi karya ilmiah penulis dengan tema organisasi layanan manusia. Konsistensi dalam pemilihan tema ini, diharapkan semakin mengokohkan *standing academic* penulis di bidang Organisasi Layanan Manusia. Apalagi Mata Kuliah Manajemen Organisasi Layanan Manusia merupakan salah satu mata kuliah inti/wajib di lingkungan Program Studi Kesejahteraan Sosial.

Sebagian materi dalam buku ini merupakan pengembangan lebih lanjut dari bagian disertai penulis yang berjudul "Studi Fenomenologi tentang Tipologi Konstruksi Pemikiran atas Dimensi-dimensi *Faith Based Organisation (FBO)* di Panti Asuhan Muhammadiyah Malang Raya (2016)" saat menyelesaikan studi pada program doktoral di Universitas Padjadjaran Bandung. Materi yang dimaksud adalah pada bab Organisasi Layanan Manusia dan bab Organisasi Berbasis Keyakinan (*Faith Based Organizations/FBO*). Pertimbangannya

adalah, pembahasan kerangka teoritik OLM dan FBO untuk kepentingan buku ini masih sangat relevan.

Buku ini terdiri dari tujuh bab dengan urutan sebagai berikut:

Bab I	: Administrasi dan Manajemen Kesejahteraan Sosial
Bab II	: Konsep Dasar Organisasi Layanan Manusia
Bab III	: Fungsi Manajemen Organisasi Layanan Manusia
Bab IV	: Fungsi Evaluasi dan Umpan Balik
Bab V	: Teori Organisasi Layanan Manusia dan Kepemimpinan
Bab VI	: Teknologi Organisasi Layanan Manusia
Bab VII	: Lingkungan dan Budaya Organisasi Layanan Manusia
Bab VIII	: Organisasi Berbasis Keyakinan
Bab IX	: Penelitian Organisasi Layanan Manusia

Dengan terbitnya buku ini, saya sampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Muhadjir Effendy, M.A.P, yang pada saat itu masih menjabat sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Malang. Beliaulah yang banyak memberikan pemahaman tentang organisasi layanan manusia, khususnya organisasi berbasis keyakinan/ agama, seperti Muhammadiyah dengan amal usahanya di bidang pelayanan sosial, pendidikan, kesehatan, dan ekonomi.
2. Dr. Soni Ahmad Nulhakim, M.Si. yang saat penulis menyelesaikan disertasi, bertindak selaku promotor. Dari 'kang' Soni lah penulis banyak diskusi dan perdebatan dalam memahami dan menerapkan metodologi penelitian sosial untuk mengkaji organisasi layanan manusia.
3. Prof. Dr. Dede Mariana, M.Si. (almarhum) yang menjadi co-promotor penulis saat menyusun disertasi. Dari beliaulah, penulis banyak belajar untuk mendobrak cara berfikir dalam konteks teoritik. Menurut beliau, masing-masing ilmu sosial dapat melakukan klaim atas posisi Teori Sosial sebagai Teori Kesejahteraan Sosial. Meski Teori Konstruksi Sosial Peter L. Berger sering diklaim sebagai teori sosiologi, ilmu Kesejahteraan Sosial juga bisa mengklaim teori tersebut sebagai salah satu teori Kesejahteraan Sosial. Semoga beliau mendapatkan tempat yang mulia di sisi-Nya dan ilmunya menjadi 'teman abadi' di alam baka.
4. Prof. Isbandi Rukminto Adi, M.Kes., Ph.D. yang juga bertindak selaku co-promotor saat penulis menyelesaikan studi S3 di Universitas Padjadjaran Bandung. Prof. Is, banyak mengajarkan kepada penulis tentang peta manajemen analisis data dengan menggunakan *mind map manager* yang memudahkan penulis untuk melakukan analisis kualitatif.
5. Machmudah Hidayati, S.Sos. yang senantiasa mendampingi dan menjadi teman diskusi dalam proses penulisan buku ini.

Besar harapan penulis, semoga buku ini banyak memberikan manfaat bagi dosen dan mahasiswa Program Studi Kesejahteraan Sosial, serta pemerhati masalah kesejahteraan sosial dan pekerjaan sosial. Tiada kesempurnaan di muka bumi ini, karena kesempurnaan hanya milik Sang Pencipta Alam Semesta, Allah SWT. Begitu pula dengan buku ini, celah ketidaksempurnaan mungkin saja ditemukan di sana sini. Oleh karena itu, dengan segala hormat, kiranya pembaca sudi memberikan saran dan kritik konstruktif untuk penyempurnaan buku ini. Saran dan kritik dapat dikirimkan melalui lendriyono@gmail.com

Malang, Mei 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Prakata Penulis
Daftar Isi
Daftar Tabel
Daftar Gambar
Daftar Singkatan

BAB I	ADMINISTRASI KESEJAHTERAAN SOSIAL	1
	A. Pengertian Administrasi Kesejahteraan Sosial B. Lingkup Administrasi Kesejahteraan Sosial C. Prinsip-prinsip Administrasi Kesejahteraan Sosial D. Aspek Penting Administrasi Kesejahteraan Sosial E. Hubungan Manajemen dan Administrasi F. Perbedaan Manajemen dan Administrasi	
BAB II	KONSEP DASAR ORGANISASI LAYANAN MANUSIA	13
	A. Beberapa Peristilahan B. Definisi Layanan Manusia C. Pendekatan Dasar Layanan Manusia D. Makna Layanan Manusia E. Bidang Layanan Manusia F. Jenis Organisasi Layanan Manusia G. Kompetensi Umum Bekerja di Organisasi Layanan Manusia H. Komponen Dasar Profesi Layanan Manusia I. Konteks Pelayanan Organisasi Layanan Manusia J. Lingkup Garapan Organisasi Layanan Manusia K. Jenis Penanganan Organisasi Layanan Manusia	
BAB III	FUNGSI MANAJEMEN ORGANISASI LAYANAN MANUSIA	36
	A. Planning (Perencanaan) B. Organizing (Pengorganisasian) C. Staffing (Penyusunan Staf) D. Directing (Pengarahan) E. Coordinating (Pengkoordinasian) F. Reporting (Pelaporan) G. Budgetting (Penggangan)	
BAB IV	FUNGSI EVALUASI DAN UMPAN BALIK	53
	A. Evaluating (Penilaian) 1. Pengertian Evaluasi 2. Jenis-jenis Evaluasi	

	<ul style="list-style-type: none"> 3. Evaluasi Berbasis Teori <p>B. Feedback (Umpan Balik)</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pengertian Umpan Balik 2. Pentingnya Umpan Balik bagi OLM 3. Metode Umpan Balik 	
BAB V	TEORI ORGANISASI LAYANAN MANUSIA DAN KEPEMIMPINAN	62
	<p>A. Pendekatan Teoritik Organisasi Layanan Manusia</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Model Legal-Rasional (Model Birokrasi) 2. Pendekatan Hubungan Manusia 3. Teori Kontingensi 4. Tatanan yang Dinegosiasikan 5. Perspektif Ekonomi Politik 6. Teori Kelembagaan 7. Ekologi Populasi 8. Teori Kritis 9. Posmodernisme 10. Teori Integral <p>B. Kepemimpinan dalam Organisasi Layanan Manusia</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Interaksi Dinamis: Pemimpin, Staf, dan Situasi 2. Kompetensi Kepemimpinan 3. Atribut Kepemimpinan 4. Kepemimpinan Pekerjaan Sosial 	
BAB VI	TEKNOLOGI ORGANISASI LAYANAN MANUSIA	85
	<p>A. Arti Teknologi dalam Organisasi Layanan Manusia</p> <p>B. Inovasi Teknologi untuk Profesi Layanan Manusia</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Inovasi Teknologi untuk Profesi Layanan Manusia 2. Pertimbangan Teknologi untuk Berinteraksi dengan Konsumen Layanan Manusia 3. Pertimbangan Teknologi dan Supervisi Layanan Manusia 4. Agensi Teknologi dan Layanan Manusia <p>C. Fungsi Teknologi Organisasi Layanan Manusia</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Teknologi Pemrosesan Manusia 2. Teknologi Pendukung Manusia 3. Teknologi Pengubah Manusia <p>D. Teknologi Program Pemodelan</p> <p>E. Teori Teknologi Organisasi Layanan Manusia</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Teori Dualitas Teknologi 2. Teori Kelembagaan 3. Teori Determinasi Teknologi 4. Teori Sistem Sosial – Teknis 5. Model Berlian Leavitt <p>F. Dampak Teknologi pada Organisasi Layanan Manusia</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Mengubah Layanan Manusia 2. Mengubah Praktik 3. Mengubah Metodologi 	

	<ul style="list-style-type: none"> 4. Mengubah Pendidikan 5. Mengubah Etika 	
BAB VII	LINGKUNGAN DAN BUDAYA ORGANISASI LAYANAN MANUSIA	104
	<ul style="list-style-type: none"> A. Lingkungan Organisasi Layanan Manusia <ul style="list-style-type: none"> 1. Pengertian Lingkungan Organisasi 2. Lingkungan Internal dan Eksternal Organisasi B. Budaya Organisasi dan Faktor Pembentuknya <ul style="list-style-type: none"> 1. Nilai 2. Tingkat Hirarkhi 3. Tingkat Urgensi 4. Orientasi pada Orang atau Tugas 5. Orientasi Fungsional 6. Subkultur Organisasi C. Hubungan Budaya dan Organisasi dalam Layanan Manusia <ul style="list-style-type: none"> 1. Hubungan antara budaya organisasi dan perilaku kepemimpinan 2. Hubungan antara perilaku kepemimpinan dan kepuasan kerja 3. Hubungan antara budaya organisasi dan kepuasan kerja 	
BAB VIII	ORGANISASI BERBASIS KEYAKINAN	116
	<ul style="list-style-type: none"> A. Pengertian Organisasi Berbasis Keyakinan B. Praktik Organisasi Berbasis Keyakinan di Indonesia C. Perspektif Teoritis Organisasi Berbasis Keyakinan D. Sifat Pelayanan Sosial dalam Organisasi Berbasis Keyakinan E. Aspek Religius dalam Organisasi Berbasis Keyakinan F. Konsep Pelayanan Sosial dalam Organisasi Berbasis Keyakinan G. Aspek SDM dalam Perspektif Organisasi Berbasis Keyakinan 	
BAB IX	PENELITIAN ORGANISASI LAYANAN MANUSIA	129
	<ul style="list-style-type: none"> A. Topik Penelitian Manajemen Organisasi Layanan Manusia B. Topik Penelitian Pekerja Sosial dan Organisasi Layanan Manusia C. Topik Penelitian Tata Kelola Organisasi Layanan Manusia D. Topik Penelitian Kepemimpinan Organisasi Layanan Manusia E. Topik Penelitian Budaya Organisasi Layanan Manusia F. Topik Penelitian Lingkungan Organisasi Layanan Manusia G. Topik Penelitian Teknologi Organisasi Layanan Manusia H. Topik Penelitian Organisasi Berbasis Keyakinan (<i>Faith Based Organization</i>) 	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Tabel	Hal
Tabel 1	Perbedaan Manajemen dan Administrasi	
Tabel 2	Fungsi Manajerial dan Kegiatan Staf	
Tabel 3	Perbedaan Evaluasi Kualitatif dan Kuantitatif	
Tabel 4	Jenis Evaluasi dan Contoh Pertanyaan	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Hal
Gambar 1	Ruang Lingkup Administrasi Kesejahteraan Sosial	
Gambar 2	Piramida Fungsi Administrasi dan Manajemen	
Gambar 3	Fungsi Manajemen Organisasi	
Gambar 4	Peta Konsep Organisasi Layanan Manusia	
Gambar 5	Pendidikan Penyedia SDM Organisasi Layanan Manusia	
Gambar 6	Unsur-unsur Layanan Manusia	
Gambar 7	Pendekatan Layanan Manusia	
Gambar 8	Tiga Makna Layanan Manusia	
Gambar 9	Garis Kontinum Layanan OLM	
Gambar 10	Domain Pengetahuan OLM	
Gambar 11	Keterampilan Profesional Layanan Manusia	
Gambar 12	Kontek Layanan OLM	
Gambar 13	Proses Perencanaan	
Gambar 14	Langkah-langkah Pengorganisasian	
Gambar 15	Evaluasi dalam Proses Manajemen	
Gambar 16	Jenis-jenis Evaluasi	
Gambar 17	Atribut Kepemimpinan	
Gambar 18	Teori Sistem Sosio-Teknis	
Gambar 19	Model Berlian Leavitt	
Gambar 20	Lingkungan Internal dan Eksternal	
Gambar 21	Pengaruh Lingkungan Organisasi	
Gambar 22	Tipologi Budaya Organisasi (Quinn & Cameron, 1999)	
Gambar 23	Perspektif Teori, Sifat Pelayanan, dan Aspek Religiusitas Organisasi Berbasis Keyakinan	
Gambar 24	Tema Penelitian Organisasi Layanan Manusia	

BIODATA PENULIS

FAUZI LENDRIYONO. Lahir di Malang 16 Februari 1972. Dosen program studi Kesejahteraan Sosial FISIP Universitas Muhammadiyah Malang (sejak 1996 - sekarang). Salah satu mata kuliah yang diampu adalah Manajemen Organisasi Layanan Kemanusiaan. Latar belakang pendidikan sejak Strata 1 sampai Strata 3 adalah bidang Kesejahteraan Sosial. Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) bidang Kesejahteraan Sosial diperoleh dari program studi Kesejahteraan Sosial FISIP Universitas Muhammadiyah Malang (tamat 1996). Gelar Magister (M.Si.) bidang Kesejahteraan Sosial diperoleh dari Program Pascasarjana Universitas Indonesia (tamat 2000). Gelar Doktor (Doktor) bidang Kesejahteraan Sosial diperoleh dari Universitas Padjadjaran Bandung (tamat 2016). Beberapa penelitian yang pernah dilakukan dan memiliki relevansi dengan tema Manajemen Organisasi Layanan Kemanusiaan adalah: Observasi tentang Manajemen Panti Asuhan di Malang Raya (2009); Reorientasi Pola Pembinaan di Panti Asuhan (2010); Dekonstruksi Panti Asuhan (2011); Studi Fenomenologi tentang Tipologi Konstruksi Pemikiran atas Dimensi-dimensi *Faith Based Organisation* (FBO) di Panti Asuhan Muhammadiyah Malang Raya (2016); Kontribusi Organisasi Masyarakat Berbasis Keagamaan dalam Peran-peran Sosialnya (2017); Perbandingan Implementasi Konsep *Family Base Care* dan *Institutional Base Care* dalam Pelayanan Anak Asuh (2017); Analisis Faktor Kebutuhan Penyelenggaraan Pelayanan Sosial untuk Lanjut Usia (lansia) berbasis *Shelter* (2018); Problematika Pengasuhan Orang Tua Lanjut Usia dalam Keluarga Modern (2019); Model Dukungan Sosial Pelayanan Lansia di Pusat Layanan Lansia Pemerintah dan di Pusat Layanan Lansia Swasta Berbasis Agama (2019); dan Analisa Konsep Modal Sosial tentang Komunitas Lanjut Usia (Lansia) dalam Keorganisasian *Muhammadiyah Senior Care* (MSC) di Kecamatan Kasembon Kabupaten Malang (2021). Makalah yang relevan dengan Manajemen Organisasi Layanan Kemanusiaan yang dipresentasikan pada seminar internasional, adalah: *Governance (Implementation) of Muhammadiyah Orphanage pada International Conference Governance* (Penang, 2014); *Comparison of Implementation of the Family Base Care (FBC) and Institutional Base Care (IBC) Concepts in the Care of Foster Children pada Malaysian International Social Work Symposium* (Kuala Lumpur, 2019). Perspektif Manajemen Organisasi Pelayanan Sosial tentang LKSA pada Seminar Nasional Prospek Pembangunan Sosial di Era Jokowi Jilid II (Malang 2019). *Public's Perception In Social Media On New Normal Life During Covid-19 Pandemic In Indonesia* pada *International Conference on Sustainable Innovation* (Jogjakarta, 2020). *The Influence of the Covid 19 Pandemic Period on Voluntaristic Actions in the Care of Elderly Parents in Modern Families* pada *International Conference of Social and Political Issues on Sustainable Development in Post Covid-19 Crisis* (Malang, 2021). Selain aktif di bidang akademik, penulis juga terlibat dalam kegiatan keorganisasian seperti di LAZISMU (Lembaga Amal Zakat Infaq Sederqah Muhammadiyah) Kabupaten Malang (2015-2018), Wakil Ketua Majelis Pelayanan Sosial Pimpinan Daerah Muhammadiyah Kabupaten Malang (2019-2022), Ketua Muhammadiyah Senior Care (MSC) Kabupaten Malang (2022 – sekarang), Sekretaris Program Studi Magister dan Doktor Sosiologi Universitas Muhammadiyah Malang (2019 – sekarang) serta beberapa lainnya.

Kritik, saran, dan masukan yang konstruktif dapat dikirimkan melalui alamat surat elektronik lendriyono@gmail.com atau WhatsApp nomor 081230049446.



DAFTAR PUSTAKA

- Aamodt, M. (2016). *Industrial/Organizational Psychology: An Applied Approach*. Nelson Education.
- Acker, J. (1990). Hierarchies, jobs, bodies: A theory of gendered organizations. *Gender & Society*, 4, 139–158.
- Adler, P. S. and B. Borys. 1996. "Two types of bureaucracy: Enabling and coercive." *Administrative Science Quarterly* 41(1):61-89.
- Aldrich, H. E. (1979). *Organizations and environment*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Allen, L.A. (2013). *Management and Organization*. New York: McGraw-Hill Series in Management.
- Alexander, J. (2000). Adaptive strategies of nonprofit human service organizations in an era of devolution and new public management. *Nonprofit Management & Leadership*, 10, 287–303.
- Alvesson, M., & Deetz, S. (1996). Critical theory and postmodernism approaches to organizational studies. In S. Clegg, C. Hardy & W. Nord (Eds.), *Handbook of organization studies* (pp. 191–217). London: Sage.
- Arthur, W.B. (2009). *The Nature of Technology: What It Is and How It Evolves*. New York: Free Press, New York.
- Aschraft, K. L. (2001). Organized dissonance: Feminist bureaucracy as hybrid form. *Academy of Management Journal*, 44, 1301–1322.
- Astley, W. G., & Zammuto, R. F. (1992). Organization science, managers, and language games. *Organization Science*, 3(4), 443–460.
- Barley, S.R. & Tolbert, P.S. (1997). "Institutionalization and Structuration: Studying the Links between Action and Institution." *Organization Studies* 18(1):93-117.
- Barnetz, Z., & Vardi, S. (2014). Moving ahead, falling apart, losing power: Three narratives to the development of human services. *Journal of Progressive Human Services*. 25(2). 75-97.
- Barzelay, M. (2002). "Origins of the New Public Management: An international view from public administration/political science." *New Public Management: Current Trends and Future Prospects*, edited by K. McLaughlin, S.P. Osborne and E. Ferlie. New York: Routledge: 15-33.
- Bateman, T., & Snell, S. (2013). *M: Management* (3rd ed). New York, NY: McGraw Hill /Irwin.
- Baum, J. A., & Oliver, C. (1991). Institutional linkages and organizational mortality. *Administrative Science Quarterly*, 36, 187–218.
- Baum, J. A., & Oliver, C. (1992). Institutional embeddedness and the dynamics of organizational populations. *American Sociological Review*, 57, 540–559.
- Beck & Cowan, (2005). *Spiral Dynamics: Mastering values, leadership, and change*. Publisher: Wiley-Blackwell.
- Benson, J. K. (1975). The interorganizational network as a political economy. *Administrative Science Quarterly*, 20, 229–249.
- Bernard, J. M., & Goodyear, R. K. (2009). *Fundamentals of Clinical Supervision* (4th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, Inc.
- Berry, A. J., Capps, T., Cooper, D., Ferguson, P., Hopper, T., & Lowe, E. A. (1985). Management control in an area of the NCB: Rationales of accounting practices in a public enterprise. *Accounting Organizations and Society*, 10(1), 3–28.

- Berzin, S.C., Singer, J. & Chan, C. (2015). Practice Innovation through Technology in the Digital Age: A Grand Challenge for Social Work. Working Paper No. 12 October 2015 Grand Challenge 9: Harness Technology for Social Good.
- Bickman, L. (1987). The functions of program theory. *New Directions for Evaluation*, 33, 5-18
- Bielfeld, W., Littlepage, L., & Thelin, R. (2003). Organizational analysis: The influence of faith on impact service providers. In S.S. Kennedy & W. Bielefeld (Eds), *Charitable choice: First results from three states* (pp. 65-86)
- Bitran, G. R. & Hoech, J. (1990). The humanization of service: Respect at the moment of truth. *Sloan Management Review*, 31(2), 89-96.
- Bourdieu, P. (1991). *Language and symbolic power*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Bourdieu, P. (2005). *The social structures of the economy*. Malden, MA: Polity.
- Bourdieu, P., & Wacquant, L. J. D. (1992). *An invitation to reflexive sociology*. Chicago: University of Chicago Press.
- Brodkin, E. Z. (1997). Inside the welfare contract: Discretion and accountability in state welfare administration. *Social Service Review*, 71(1), 1–33.
- Butin, D. W. (2006). The Limits of Service Learning in Higher Education. *Review of Higher Education*, 29, 473-498. <http://dx.doi.org/10.1353/rhe.2006.0025>
- Butin, D. W. (2010). "Can I Major in Service-Learning?" An Empirical Analysis of Certificates, Minors, and Majors. *Journal of College & Character*, 11(2), 1-19. Available at: https://scholarworks.merrimack.edu/soe_facpub/12
- Calas, M. B., & Smircich, L. (1996). From "the woman's" point of view: Feminist approaches to organizational studies. In S. R. Clegg, C. Hardy, & W. R. Nord (Eds.), *Handbook of organizational studies* (pp. 218–257). London: Sage.
- Cameron, K.S. & Quinn, R.E. (1999). *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework*. Reading, Massachusetts: Addison Wesley
- Cardenas, G., Serrano, B., Flores, L.A., & De la Rosa, A. (2008). Etherapy: A training program for development of clinical skills in distance psychotherapy. *Journal of Technology in Human Services*, 26(2/4), 470-483. doi:10.1080/15228830802102180
- Chan, C., & Holosko, M. J. (2015). A review of information and communication technology enhanced social work interventions. *Research on Social Work Practice*. Published online first April 2015, 1–13. doi:10.1177/1049731515578884
- Chatterjee, P. (1996). *Approaches to the Welfare State*, Washington: NASW Press.
- Chmiel, N., Fraccaroli, F. & Sverke M. (2017). *An Introduction to Work and Organizational Psychology*, (3rd. Edition). Wiley Blackwell.
- Chlebanova, L & Rusnakova, M. (2022). Organizational culture in social services – focused on the workers' well-being. SHS Web of Conferences 131:03003 .DOI: 10.1051/shsconf/202213103003
[https://www.researchgate.net/publication/357746374 Organizational culture in social services - focused on the workers' well-being/citations](https://www.researchgate.net/publication/357746374_Organizational_culture_in_social_services_-_focused_on_the_workers_well-being/citations)
- Clegg, S. R., Hardy, C., Lawrence, T. B., & Nord, W. R. (Eds.). (2006). *The Sage handbook of organization studies* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Cook, T. D.(2000). The false choice between theory-based evaluation and experimentation. *New Directions for Evaluation*, 87, 27-34.
- Cooper, R., & Burrell, G. (1988). Modernism, postmodernism and organizational analysis: An introduction. *Organization Studies*, 9, 91–112.

- Creed, W. E., & Miles, R. E. (1996). Trust in organizations. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations* (pp. 16–38). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Cress, D., & Snow, D. A. (1996). Mobilizing at the margins: Resources, benefactors, and the viability of homeless social movement organizations. *American Sociological Review*, 61, 1089–1109.
- Dafoe, A. (2015). On Technological Determinism: A Typology, Scope Conditions, and a Mechanism. *Science, Technology & Human Values* 40(6). DOI: 10.1177/0162243915579283
- Daft, R. L., & Marcic, D. (2004). *Understanding Management* (4th ed.). Columbus: South-Western.
- Davidson, J.D. & Koch, J.R. (1998). Beyond mutual and public benefits. In: Demerath NJ (ed) *Sacred companies: organizational aspects of religion and religious aspects of organizations* 1998. Oxford University Press, New York, p 292–306
- Demerath, N. J., III, Hall, P. D., Schmitt, T., & Williams, R. H. (Eds.). (1997). *Sacred companies: Organizational aspects of religion and religious aspects of organizations*. New York: Oxford University Press.
- Dent, J. F. (1991). Accounting and organizational cultures: A field study of the emergence of a new organizational reality. *Accounting Organizations and Society*, 16(8), 705–732.
- Derrida, J. (1976). *Of grammatology* (1st American ed.). Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- DiMaggio, P. J. (1988). Interest and agency in institutional theory. In L. G. Zucker (Ed.), *Institutional patterns and organizations* (pp. 3–21). Cambridge, MA: Balinger.
- DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48, 147–160.
- Dimock, M.E. and Dimock, G.O. 1969. *Public Administration*. New York, NY: Rinehard.
- Donaldson, L. (1987). Strategy and structure adjustment to regain fit and performance: In defense of contingency theory. *Journal of Management Studies*, 21(1), 1–24.
- Dunham, A. (1958). *Community Welfare Organization: Principles and Practice*. The University of Michigan: Crowell Publishing.
- Emirbayer, M., & Johnson, V. (2008). Bourdieu and organizational analysis. *Theory and Society*, 37(1), 1–44.
- Eriksen, K. (1977). *Human Services Today*, Virginia: Reston Publishing.
- Estes, D. (2010). Sound Note V 2.1 [Software]. iTunes.
- Everett, J. (2002). Organizational research and the praxeology of Pierre Bourdieu. *Organizational Research Methods*, 5, 56–80.
- Foucault, M. (1977). *Discipline and punish: The birth of the prison* (A. Sheridan, Trans.). New York: Pantheon Books.
- Fayol, H. (1923). "The administrative theory in the state". Translated by S. Greer. In: Gulick, L. and Urwick. L. Eds. (1937) *Papers on the Science of Administration*, Institute of Public Administration. New York. pp. 99–114
- Fayol, H. (1949). *General and Industrial Management* (C. Storrs, Trans.). London: Sir Isaac Pitman & Sons.
- Finn, J. & Hughes, M. (2008). Evaluation of the RAINN National Sexual Assault Online Hotline. *Journal of Technology in Human Services*, 26(2-4), 203-222. doi:10.1080/15228830802094783
- Fitch, D. (2007). Wherefore Wikis? *Journal of Technology in Human Services*, 25(4), 79-85. doi:10.1300/J017v25n04_05

- Fligstein, Neil. 2001. "Social Skill and the Theory of Fields." *Sociological Theory* 19(2):105-125.
- Foner, N. (1994). Nursing Home Aides: Saints or Monsters? *The Gerontologist* 34:245–250.
- Friedland, R., & Alford, R. R. (1991). Bringing society back in: Symbols, practices, and institutional contradictions. In W. W. Powell & P. J. DiMaggio (Eds.), *The new institutionalism* (pp. 232–263). Chicago: University of Chicago Press.
- Freddolino, P. P., & Blaschke, C. M. (2008). Therapeutic applications of online gaming. *Journal of Technology in Human Services*, 26(2-4), 423-446. doi:10.1080/15228830802099998
- Funnell, S, C. (2000). Developing and using a program theory matrix for program evaluation and performance monitoring. *New Directions for Evaluation*, 87, 91-101.
- Giddens, A. (1984). *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*. Berkeley: University of California Press.
- Giddens, Anthony. 1990. *Consequences of Modernity*. Stanford California: Stanford University Press.
- Glisson, C. (1989). The effect of leadership on workers in human service organizations. *Administration in Social Work*, 13, 99–116.
- Glisson, C., & James, L. R. (2002). The crosslevel effects of culture and climate in human service teams. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 767–794.
- Glisson, C., Dukes, D., & Green, P. (2006). The effects of the ARC organizational intervention on caseworker turnover, climate, and culture in children’s service systems. *Child Abuse & Neglect*, 30(8), 855–880.
- Goffman, E. (1959). *Asylums*. New York, Doubleday.
- Goldkind, L. & Wolf, L. (2015). A digital environment approach: Four technologies that will disrupt social work practice, *Social Work*, 60(1), 85–87. doi:10.1093/sw/swu045
- Goggin, M. L., & Orth, D. A. (2002). *How faith-based and secular organizations tackle housing for the homeless*. Albany, NY: The Roundtable on Religion and Social Welfare Policy.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. London: Bloomsbury.
- Grant, M. & Judy, C. (2017). Viewpoint: 3 Steps to Cultivating a Customized Culture. <https://www.shrm.org/resourcesandtools/hr-topics/employee-relations/pages/viewpoint-3-steps-to-cultivating-a-customized-culture.aspx>
- Green, J. C., & Sherman, A. L. (2002). *Fruitful collaborations: A survey of government-funded faith-based programs in 15 states*. Charlottesville, VA: Hudson Institute.
- Guetzkow, J. (2006). *Constructing welfare and criminal justice policies*. Paper presented at the annual meeting of the American Sociological Association, Montreal, Quebec, Canada, 2006.
- Gulick, L.H. (1937). "Notes on the Theory of Organization." In Gulick, Luther; Urwick, Lyndall. *Papers on the Science of Administration*. New York: Institute of Public Administration. pp. 3–45.
- Guterman, N. B., & Bargal, D. (1996). Social workers’ perceptions of their power and service outcomes. *Administration in Social Work*, 20, 1–20.
- Hannan, M. T., & Freeman, J. (1989). *Organizational ecology*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Handler, J. F., & Hasenfeld, Y. (2007). *Blame welfare, ignore poverty and inequality*. New York: Cambridge University Press.
- Hasenfeld, Y. (1972). People-processing organizations: An exchange approach. *American Sociological Review*, 37, 256–263.
- Hasenfeld, Y. (1983). *Human Service Organization*. USA: Prentice-Hall.
- Hasenfeld, Y. (1987). Power in social work practice. *Social Service Review*, 61(3), 469–483.

- Hasenfeld, Y., & English, R. A. (eds.) (1983). *Human Service Organizations*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Hasenfeld, Y., & Powell, L. E. (2004). The role of non-profit agencies in the provision of welfare-to-work services. *Administration in Social Work*, 3–4, 91–110.
- Hawe, P., Degeling, D., Hall, J. (1990). *Evaluating Health Promotion: A Health Worker's Guide*. Sydney: MacLennan & Petty.
- Haigh, R. (2005). The trouble with modernisation: We need better relationships, not policies and procedures. *The Mental Health Review*, 10(3), 3-7. <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1935204>
- Heifetz, R.A., Linsky, M., & Grashow, A. (2009). *The Practice of Adaptive Leadership*. Boston, MA: Harvard Business Review Press.
- Hill, T.M.; Pusateri, C; Braun, E; & Mueni, J.M. (2012) "Technological Innovations for the Human Service Profession" (2012). *Counseling & Human Services Faculty Publications*. 21. https://digitalcommons.odu.edu/chs_pubs/21
- Hofstede, G. (1998) Attitudes, Values and Organizational Culture: Disentangling the Concepts. *Organization Studies*, 19, 477-492. <https://doi.org/10.1177/017084069801900305>
- Houston, J. E. (ed.). (1990), *Thesaurus of Eric Descriptors* (12th ed.), Phoenix, AZ: Oryx Press.
- Hsu, G., & Hannan, M. T. (2005). Identities, genres, and organizational forms. *Organization Science*, 16(5), 474–490.
- Hulin, C.L., & Roznowski, M, (1985), "Organizational Technologies: Effects on organizations' Characteristics and Individuals' Responses" In B.M. Staw and L.L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, Vol. 8, Greenwich, CT: JAI.
- Hurley, C., Chen, S., & Karim, J. (2005). Youtube [Software]. Retrieved from www.youtube.com
- Hurst, D. (1997). Teaching technology to teachers. *Educational Leadership*.
- Iannello, K. P. (1992). *Decisions without hierarchy*. New York: Routledge.
- Jayaratne, S., & Chess, W. A. (1983). Job satisfaction and burnout in social work. In B. A. Farber (Ed.), *Stress and burnout in the human service professions* (pp. 129–141). New York: Pergamon Press.
- Jaskyte, K. & Dressler, W.W. (2005). "Organizational Culture and Innovation in Nonprofit Human Service Organizations." *Administration in Social Work* 29(2):23-41.
- Jeavons, T. H. (1994). *When the bottom line is faithfulness: Management of Christian service organizations*. Indianapolis: Indiana University Press.
- Jeavons, T. H. (1997). Identifying characteristics of "religious" organizations: An exploratory proposal. In J. Demerath III, P. D. Hall, T. Schmitt, & R. H. Williams (Eds.), *Sacred companies: Organizational aspects of religion and religious aspects of organizations* (pp. 79-95). New York: Oxford University Press.
- Jerry, P., & Collins, S. (2005). Web-based education in the human services: Use of web-based video clips in counseling skills training. *Journal of Technology in Human Services*, 23(3/4), 183- 199. doi:10.1300/J017v023n03_02
- Jones, A. & May, J. (1992). *Working in Human Service Organisations: A Critical Introduction*. Longman Cheshire
- Keller, T., & Dansereau, F.(1995). Leadership and empowerment: A social exchange perspective. *Human Relations*, 48(2), 127–146.
- Kettner, P.M. (2002). *Achieving Excellence in the Management of Human Services Organizations*: Boston: Allyn & Bacon.

- Kettner, P. M., Moroney, R., & Martin, L. L. (2008). *Designing and managing programs: An effectiveness-based approach* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kidneigh, J.C. (1950). Social Work Administration: An Area of Social Work Practice? *Social Work Journal*. Vol. 31, No. 2, pp. 57-61, 79 (6 pages). Published: Oxford University Press
- Kincaid, S. E. (Ed.). (2004). *Technology in human services: Using technology to improve quality of life*. Council for Standards in Human Service Education. Monograph Series. Retrieved from http://www.cshse.org/documents/Technology_in_HS.pdf
- Kofman, F. (2002). *Holons, heaps and artifacts (And their corresponding hierarchies)*. Atwilber.shambhala.com.
- Koontz, H. & O'Donnell, C. (2005) *Management: A Systems and Contingency Analysis of Managerial Functions*. McGraw-Hill Book Company, New York.
- Koontz, H., O'Donnell, C., & Weihrich, H. (1982). *Essentials of management*. New York: McGraw-Hill.
- Kovačič, A., Jaklič, J., Indihar Štemberger, M., Groznik, A. (2004); *Prenova in informatizacijaposlovanja*. Ekonomska fakulteta, Ljubljana.
- Kramer, R., & Grossman, B. (1987). Contracting for social services: Process management and resource dependencies. *Social Service Review*, 61(1), 32–55.
- Krumer-Nevo, M. Weiss-Gal, I., & Levin, L. (2011). Searching for povertyaware social work: Discourse analysis of social workers' Job descriptions. *Journal of Social Policy*, 40 (2), 313–332. <http://journals.cambridge.org/action/displayFulltext?type=1&fid=8119954&jid=JSP&volumeId=40&issueId=02&aid=8119952>
- Lachman, R. (1989). Power from what? Reexamination of its relationships with structural conditions. *Administrative Science Quarterly*, 34(2), 231–251.
- LaMendola, W. (2010). Social work and social presence in an online world. *Journal of Technology in Human Services*, 28(1/2), 108- 119. doi:10.1080/15228831003759562
- Latour, B. (2005). *Reassembling the Social: An Introduction to Actor-Network Theory*. Oxford: Oxford University Press.
- Leonard, M. & Yarchyshyna, A. (2010). Impact of services on sustainable development of creative society. *The International Journal of Technology, Knowledge & Society*, 6(5), 65-77. <http://ijt.cgpublisher.com/product/pub.42/prod.709>
- Letts, C, Ryan, W & Grossman, A. (1999). *High Performance Nonprofit Organizations*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Library of Congress, Cataloging Distribution Service. *Subject Headings (LCSH)* (20th ed.) (1998). Vol. 2, Washington, D.C.
- Lipsey, M. L. (1993). Theory as method: Small theories of treatments. *New Directions for Evaluation*, 57, 5-38.
- Lipsey, M.W. (2000). Evaluation methods for social intervention. *Annual Review of Psychology*, 51, 345-375.
- Lund, D.B (2003). Organizational culture and job satisfaction. *Journal of Business & Industrial Marketing*. 18 (3): 219-236. 10.1108/0885862031047313.
- Manring, S. L., (2007). Creating and managing interorganizational learning networks to achieve sustainable ecosystem management. *Organization & Environment*, 20(3). 325-346. <http://oae.sagepub.com/content/20/3/325.short>
- Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 1–16) (Series in Applied Psychology: Social Issues and Questions). Washington, DC: Taylor & Francis.

- Maurer, C. & Sheet, T. E. (Eds.) (1998). *Encyclopedia of Associations*, Detroit, MI: Gale.
- McFarland, D.E. (1974) *Management: Principles and Practices*. London: Macmillan
- McGrath, R. G. (2006). Beyond contingency: From structure to structuring in the design of the contemporary organization. In S. R. Clegg, C. Hardy, T. B. Lawrence, & W. R. Nord (Eds.), *The Sage handbook of organization studies* (2nd ed., pp. 577–597). Thousand Oaks, CA: Sage.
- McPherson, M., Smith-Lovin, L., & Cook, J. M. (2001). Birds of a feather: Homophily in social networks. *Annual Review of Sociology*, 27, 415–444.
- Mehr, J. (1986). *Human Services: Concepts and Intervention Strategies* (3rd ed.), Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Meyer, J., & Rowan, B. (1977). Institutional organizations: Formal structure as myth and ceremony. *American Journal of Sociology*, 83, 340–363.
- Midgley, J. (1995) *Social Development*, London: SAGE Publications, 1995
- O’Looney, J. (1996). *Redesigning the Work of Human Services*, Westport, CT: Quorum Books.
- Mohr, J. W. (1998). Measuring meaning structures. *Annual Review of Sociology*, 24, 345–370.
- Monsma, S. (1996). *When sacred and secular mix: Religious nonprofit organizations and public money*. Lanham, MD: Rowman & Littlefield.
- Monsma, S. V. (2002). *Working faith: How religious organizations provide welfare-to-work services*. Philadelphia: University of Pennsylvania, Center for Research on Religion and Urban Civil Society.
- Monsma, S. V., & Mounts, C. M. (2002). *Working faith: How religious organizations provide welfare-to-work services*. Philadelphia: Center for Research on Religion and Urban Civil Society, University of Pennsylvania.
- Morgan, G. (1997). *Images of organization* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Mosley, J.E. & Smith, S.R. (2020). *Human Service Organizations and the Question of Impact*. Routledge.
- Murphy, L., MacFadden, R., & Mitchell, D. (2008). Cybercounseling online: The development of a university-based training program for e-mail counseling. *Journal of Technology in Human Services*, 26(2-4), 447-469. doi:10/1080/15228830802102081
- National Organization of Human Services (NOHS) (2009). Retrieved 13 Nov, 2011. from: http://www.nationalhumanservices.org/index.php?option=com_content&view=article&id=88
- Neukrug, Ed. (2013). *Theory, practice, and trends in human services : an introduction*. Belmont, CA :Brooks/Cole, Cengage Learning,
- Nograsedk, J.& Vintar, M. (2011). Technology as the Key Driver of Organizational Transformation in the eGovernment Period: Towards a New Formal Framework. Conference: Electronic Government - 10th IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2011, Delft, The Netherlands, August 28 - September 2, 2011. Proceedings. DOI: 10.1007/978-3-642-22878-0_38
- Nutbeam, D. & Bauman, A. (2006) *Evaluation in a Nutshell*. Sydney: MacGraw-Hill.
- Oancea, C., & Kamau, C. (2020). *Organizational Psychology of Mergers and Acquisitions: Examining Leadership and Employee Perspectives*. Routledge.
- O’Looney, J. (1996). *Redesigning the Work of Human Services*, Westport, CT: Quorum Books.
- Orwin, R G., Sonnefeld, L J. Cordray, D. S., Pion, G, M., & Perl. H. I. (1998). Constructing quantitative implementation scales from categorical services data: examples from a multisite evaluation. *Evaluation Review*, 22, 245-288.

- Patton, Q. M. (1987). *How to use qualitative methods in evaluation*. Newsbury Park, London, New Dehli: Sage Publications.
- Perrow, C. (1967). A framework for the comparative analysis of organizations. *American Sociological Review*, 32, 194–208.
- Pfeffer, J., & Salancik, G. R. (1978). *The external control of organizations: A resource dependence perspective*. New York: Harper & Row.
- Pfiffner, J.M. (1946). *Public Administration*. New York: Ronald. Rev. Ed.
- Pliner B. & Pliner, D. (2010) *TherapyNotes Software [Software]*. Retrieved from www.therapynotes.com
- Quantic Dream. (2010). *Heavy Rain [Software]*. Sony Computer Entertainment.
- Polos, L., Hannan, M. T., & Carroll, G. R. (2002). Foundations of a theory of social forms. *Industrial and Corporate Change*, 11(1), 85–115.
- Popielarz, P. A., & Neal, Z. P. (2007). The niche as a theoretical tool. *Annual Review of Sociology*, 33, 65–84.
- Popper, K. R. (1971). *The Open Society and Its Enemies: The Spell of Plato*. Princeton University Press.
- Porter, L. W., Lawler, E. E., III, & Hackman, J. R. (1975). *Behavior in organizations*. New York: McGraw-Hill.
- Pousette, A; Jacobsson, C; Thylefors, I & Hwang, C. P. (2003). The role of feedback in Swedish human service organizations, *Community, Work & Family*, 6:3, 245-268, DOI: 10.1080/1366880032000143447
- Pozzebon, Marlei. 2004. "The Influence of a Structurationist View on Strategic ManagementResearch." *Journal of Management Studies* 41:247-272.
- Prottas, Jeffry. 1979. *People Processing: The Street-Level Bureaucrat in Public ServiceBureaucracies*. Lexington, MA, Lexington Books.
- Quinn, A., & Phillips, A. (2010). Online synchronous technologies for employee- and client-related activities in rural communities. *Journal of Technology in Human Services*, 28(4), 240-251. doi:10.1080/15228835.2011.565459
- Reynolds, A, J. (1998). Confirmatory program evaluation: A method for strengthening causal inference. *American Journal of Evaluation*, 19(2), 203-221.
- Riggio, R. (2018). *Introduction to Industrial/Organizational Psychology*. Routledge, <https://doi.org/10.4324/9781315620589>
- Ritzer, G. 1992. *Contemporary Sociological Theory*. New York, McGraw-Hill.
- Robbins, S.P & Coulter, M (2005). *Management*. Pearson Prentice Hall.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*. (5th ed.). New York, NY; Free Press. Salesforce. (2012). Salesforce [Software]. retrieved from <https://www.salesforce.com/>
- Rogers, P, J (2000a), Program theory: Not whether programs work but how they work. In D. L. Stufflebeam, G. F. Madaus, & Kellaghan, T, (Eds.) *Evaluation models viewpoints on educations and human services evaluation* 2 nd ed. (209-233). Boston, MA: Kluwer Academic Publishers.
- Rogers, P, J., Petrosino, A., Huebner, T. A., & Hacs, T. A. (2000). Program theory evaluation: Practice, promise, and problems. *New Directions for Evaluation*, 87, 5-13.
- Salancik, G. R., & Pfeffer, J. (1974). The bases and use of power in organizational decision making: The case of a university. *Administrative Science Quarterly*, 19, 453–473.
- Sales, G. (1994). *Taxonomy of Human Services: A Conceptual Framework with standardized Terminology and Definition for the Field*. 3 rd ed., El Monte, Ca: Information and Referral Federation of Los Angeles County.

- Sandfort, J.R. (2000). "Examining the Effect of Welfare-to-Work Structures and Services on a Desired Policy Outcome." in *Governance and Performance: New Perspectives*, edited by C.J. Heinrich and L.E. Lynn Jr. Washington, D.C.: Georgetown University Press.
- Sandfort, J.R. (2003). "Exploring the Structuration of Technology within Human Service Organizations." *Administration & Society* 34(6):605-631.
- Schein, E. (2004). *Organizational culture and leadership* (3rd ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Scheurell, R. P., (1987). *Introduction to Human Service Networks: History, Organization and Professions* Lanham, MD: University Press of America.
- Schmolling, P.Jr., Youkeles, M., & Burger, W. R. (1997). *Human services in contemporary America* (4 th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Schneider, J. A. (1999). Trusting that of God in everyone: Three examples of Quaker-based social service in disadvantaged communities. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 28(3), 269-295.
- Schram, B. & Mandell, B. R. (1997). *An Introduction to Human Services: Policy and Practice*, 3 rd ed. Needham Heights, MA: Allyn and Bacon.
- Scott, J. D. (2002). *The scope and scale of faith-based social services*. Albany, NY: The Roundtable on Religion and Social Welfare Policy.
- Scott, R. W. 1981. *Organizations: Rational, Natural, and Open Systems*. Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall, Inc.
- Scott, T., et al. (2003) Implementing culture change in health care: Theory and practice. *International Journal for Quality in Health Care*, 15, 111-118. <http://dx.doi.org/10.1093/intqhc/mzg021>
- Scott, W. R. (1990). Technology and structure: An organizational level perspective. In P. S. Goodman & L. S. Sproull (Eds.), *Technology and organizations* (pp. 109– 143). San Francisco: Jossey-Bass. Hall.
- Scott, W.R. (2003). *Organizations: Rational, natural, and open systems*. London: Prentice Hall.
- Scott, W. R., & Davis, G. F. (2007). *Organizations and organizing: Rational, natural, and open systems perspectives* (1st ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice.
- Scott, W. R., & Meyer, J. W. (1983). The organization of environments: Network, cultural, and historical elements. In J. W. S. Meyer, W. R. Scott, B. Rowan, & T. E. Deal (Eds.), *Organizational environments: Ritual and rationality* (pp. 129–154). Beverly Hills, CA: Sage.
- Sedani, S., & Sechrest, L (1999). Putting program theory into operation. *American Journal of Evaluation*, 20(2), 227-238.
- Shannon, S.F & Carole, E. (2006). A: Mapping the organizational culture research in nursing. In: A literature review. *Journal of Advanced Nursing*. 56 (5): 498-513. 10.1111/j.1365-2648.2006.04044.x.
- Sheldon, O. (1923). *The Philosophy of management*. London, New York: Sir I. Pitman.
- Shenhav, Y. (1999). *Manufacturing rationality: The engineering foundations of the managerial revolution*. Oxford University Press.
- Shibusawa, T., VanEsselstyn, D., & Oppenheim, S. (2006). Third space: A web-based learning environment for teaching advanced clinical practice skills. *Journal of Technology in Human Services*, 24(4), 21-33. doi:10.1300/J017v24n04_02
- Shukla, M.C. & Gulshan. S. S. (1994). *Statistics : Theory and Practice*. New Delhi : S. Chand & Company Ltd.

- Sibindi, N., & Samuel, O. M. (2019). Structure and an unstable business operating environment: Revisiting Burns and Stalker's organisation-environment theory in Zimbabwe's manufacturing sector. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 22(1), 1-12.
- Sider, R.J. & Unruh, H.R. (2004). Typology of Religious Characteristics of Social Service and Educational Organizations and Programs. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, vol. 33, no. 1, DOI: 10.1177/0899764003257494
- Sider, R. J., Olson, P. N., Unruh, H. R. (2002). *Churches that make a difference*. Grand Rapids, MI: Baker Books.
- Silenzio, V., Duberstein, P.R, Tang, W., Lu, N., Tu, X. & Homan, C.M. (2009). Connecting the invisible dots: Reaching lesbian, gay, and bisexual adolescents and young adults as risk for suicide through online social networks. *Social Science & Medicine*, 69, 469-474. Sony Computer Entertainment Inc. (2006). PlayStation 3. Retrieved from <http://us.playstation.com/psn/>
- Singh, J. V., & Lumsden, C. J. (1990). Theory and research in organizational ecology. *Annual Review of Sociology*, 16, 161-195.
- Skidmore, R.A. (1983). *Social Work Administration: Dynamic. Management and Human Relationships*, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, N.J.
- Slavin, S. & Schoech, R. (1999). *Human Services Technology: Understanding, Designing, and Implementing Computer and Internet Applications in the Social Services*. Taylor & Francis.
- Smith, S. R., & Sosin, M. R. (2001). The varieties of faith-related agencies. *Public Administration Review*, 61(6): 651-670.
- Soss, J., S. F. Schram, T. P. Vartanian and E. O'Brien. 2001. "Setting the terms of relief: Explaining state policy choices in the devolution revolution." *American Journal of Political Science* 45(2):378-395.
- Sowa, J., S. C. Selden and J. Sandfort. 2004. "No Longer 'Unmeasurable?': A Multi-dimensional Integrated Model of Nonprofit Organizational Effectiveness." *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* 33(4):711-728.
- Staniland, M. (1985). *What Is Political Economy? A Study of Social Theory and Underdevelopment*. Yale: Yale University Press
- Strauss, A., Fargerhaugh, S., Suczek, B., & Wiener, C. (1985). *Social organization of medical work*. Chicago: University of Chicago Press.
- Stronks, J. K. (1995). *The First Amendment, employment law, and governmental regulation of religious institutions*. Crossroads Monograph Series on Faith and Public Policy, no. 4. Wynnewood, PA: Evangelicals for Social Action.
- Taheria, M., Monshizadeha, M & Kordiani, H.E. (2015). The relationship between organizational culture and organizational success: A case study. *Management Science Letters* 5. 507-516 Available from: https://www.researchgate.net/publication/277564331_The_relationship_between_organizational_culture_and_organizational_success_A_case_study [accessed Apr 08 2022]
- Tead, O. (1951). *The Art of Administration*. New York: McGraw-Hill Book Co., Inc.
- Terry, G.R. (1968). *Principles of Management*. Illionis: Richard D. Irwin.
- Thompson, N. (1998). Promoting equality: Challenging discrimination and oppression in the human services. Macmillan. pp. 77-88.
- Trecker, H.B. (1971). *Social Work Administration: Principles and Practices*. New York : Association Press.

- Trevino, L.K & Nelson, K.A. (1999). *Managing business ethics: Straight talk about how to do it right*. New York, NY: John Wiley & Sons, Inc.
- Trochim, W.M.K. (2006) Types of Reliability. *Research Methods Knowledge Base*. <http://www.socialresearchmethods.net/kb/relytypes.php>
- Thornton, P. H., Ribeiro-Soriano, D., & Urbano, D. (2011). Socio-cultural factors and entrepreneurial activity: An overview. *International small business journal*, 29(2), 105-118.
- Truxillo, D. M., Bauer, T. N., & Erdogan, B. (2016). *Psychology and Work: Perspectives on industrial and organizational Psychology*. Routledge.
- Tsai Y. (2011). Relationship between organizational culture, leadership behavior and job satisfaction. *BMC health services research*, 11, 98. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-11-98>
- Tucker, D., Baum, J., & Singh, J. (1992). The institutional ecology of human service organizations. In Y. Hasenfeld (Ed.), *Human services as complex organizations* (pp. 47-72). Newbury Park, CA: Sage.
- Twombly, E. C. (2003). What factors affect the entry and exit of nonprofit human service organizations in metropolitan areas? *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 32(2), 211-235.
- Urrabazo, C.K. (2006). Management's role in shaping organizational culture. *Journal of Nursing Management*. 14: 188-194. 10.1111/j.1365-2934.2006.00590.x.
- Van-Ryn, M. & Fu, S. S. (2003). Paved with good intentions: Do public health and human service providers contribute to racial/ethnic disparities in health? *American Journal of Public Health*, 93(2), 248-255. <http://ajph.aphapublications.org/doi/abs/10.2105/AJPH.93.2.248>
- Wade, G.H; Osgood, B; Avino, K; Bucher, G; Bucher, L; Foraker, T; French, D; Sirkowski, C. (2008) Influence of organizational characteristics and caring attributes of managers on nurses' job enjoyment. *Journal of Advanced Nursing*. 64 (4): 344-53. 10.1111/j.1365-2648.2008.04775.x.
- Wamsley, G. L., & Zald, M. N. (1976). *The political economy of public organizations*. Bloomington: Indiana University Press.
- Warham, J. (1975). *An Introduction to Administration for Social Workers: Revised Edition*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Weaver, D. 2000. "Organizational Technology as Institutionalized Ideology: Case Management Practices in Welfare-to-Work Programs." *Administration in Social Work*. 24(1)1-19. https://www.researchgate.net/publication/242103713_Human_Service_Organizational_Technology_Improving_Understanding_and_Advancing_Research [accessed Apr 23 2022].
- Weiss, C. H. (1997). Theory-based evaluation: Past, present and future. *New Directions for Evaluation*, 76, 41-55.
- Wilber, K. (2000). *A theory of everything: an integral vision for business, politics, science, and spirituality*. Boston, Shambhala.
- Willis, P. (1977). *Learning to Labor: How Working Class Kids Get Working Class Jobs*. New York, Columbia University Press.
- Wilson, S. (2021). The Definition of Human Services. <https://www.humanservicesedu.org/definition-human-services/>

- Wirtz, J., Kuan Tambyah, S. & Mattila, A.S. (2010), "Organizational learning from customer feedback received by service employees: A social capital perspective", *Journal of Service Management*, Vol. 21 No. 3, pp. 363-387. <https://doi.org/10.1108/09564231011050814>
- Woodside & McClam (2009). *An introduction to human services*, 6th Edition. CA: Brooks/Cole.
- Working Group on Human Needs and Faith-Based and Community Initiatives. (2002). *Finding common ground: recommendations of the Working Group on Human Needs and Faith-Based and Community Initiatives*. Washington, DC: Search for Common Ground.
- Working Group on Human Needs and Faith-Based and Community Initiatives. (2003). *Harnessing civic and faith-based power to fight poverty*. Washington, DC: Search for Common Ground.
- Yang, J.T. (2007). Knowledge sharing: Investigating appropriate leadership roles and collaborative culture. *Tourism Management*. 28: 530-543. 10.1016/j.tourman.2006.08.006.
- Young, R. C. (1988). Is population ecology a useful paradigm for the study of organizations? *American Journal of Sociology*, 94, 1-24.
- Zak, P.J. (2017). *Trust Factor: The Science of Creating High-Performance Companies*. USA: Amacom. <https://www.shrm.org/hr-today/news/hr-magazine/0317/pages/trust-engenders-trust-qa-with-paul-zak.aspx>
- Zins, C. (2001) "Defining Human Services," *The Journal of Sociology & Social Welfare*: Vol. 28 : Iss. 1 ,Article 2. Available at: <https://scholarworks.wmich.edu/jssw/vol28/iss1/2>

DAFTAR SINGKATAN

ACT	: Aksi Cepat Tanggap
AKS	: Administrasi Kesejahteraan Sosial
BK3S	: Badan Koordinasi Kegiatan Kesejahteraan Sosial
BLT	: Bantuan Langsung Tunai
BNPB	: Badan Nasional Penanggulangan Bencana
BPJS	: Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial
BRISAMPK	: Balai Rehabilitasi Sosial Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus
BRISBKL	: Balai Rehabilitasi Sosial Bina Karya dan Laras
BRISLU	: Balai Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia
BRISPDSN	: Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Sensorik Netra
BRISVDP	: Balai Besar Rehabilitasi Sosial dan Vokasional Penyandang Disabilitas
CSHSE	: Council for Standards in Human Services Education
CSR	: Corporate Social Responsibility
DBW	: Differentiated Basic Welfare
DNIS	: Dewan Nasional Indonesia untuk Kesejahteraan Sosial
DOW	: Differentiated Optimal Welfare
ERIC	: Educational Resources Information Center
FBO	: Faith Based Organizations
HSE	: Human Services Organization
LKS	: Lembaga Kesejahteraan Sosial
LKSA	: Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak
LKS LU	: Lembaga Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia
LP	: Lembaga Masyarakat
LSM	: Lembaga Swadaya Masyarakat
NGO's	: Non Governmental Organizations
NOHS	: National Organization for Human Services
PBB	: Perserikatan Bangsa-Bangsa
PHK	: Pemutusan Hubungan Kerja
POSDCoR	: Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting
POSDCoRBEF	: Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting, Evaluating, Feedback
PSAK	: Pedoman Standar Akuntansi Keuangan
TIK	: Teknologi Informasi dan Komunikasi
TKS	: Tenaga Kesejahteraan Sosial
UBW	: Universal Basic Welfare
UOW	: Universal Optimal Welfare
UN	: United of Nations
UU	: Undang-Undang

DAFTAR ISTILAH

- Administrasi adalah seni dinamis untuk mengelola sumber daya manusia yang tersedia dan mengikatnya untuk mencapai tujuan.
- Anggaran adalah rencana keuangan yang merangkum pengalaman keuangan masa lalu yang menyatakan rencana saat ini dan memroyeksikannya selama jangka waktu tertentu dari waktu ke waktu.
- Determinisme teknologi adalah teori reduksionis yang menganggap bahwa proses teknologi menentukan kemajuan sosial. Determinisme teknologi menganggap teknologi sebagai basis masyarakat di masa lalu, sekarang dan masa depan.
- Evaluasi adalah suatu proses yang mengkaji secara kritis suatu program. Evaluasi melibatkan pengumpulan informasi dan analisis informasi tentang kegiatan, karakteristik, dan hasil program. Tujuannya adalah untuk membuat penilaian tentang suatu program, untuk meningkatkan efektivitasnya, dan/atau untuk menginformasikan keputusan pemrograman.
- Evaluasi dampak adalah evaluasi yang dilakukan dengan melihat hasil langsung dari kebijakan, instruksi, atau layanan yang diberikan OLM untuk mengidentifikasi program jangka menengah dan panjang serta efek program yang tidak diinginkan.
- Evaluasi formatif adalah proses umpan balik berkelanjutan atas tinjauan kinerja, tujuannya adalah untuk mengidentifikasi aspek kinerja yang perlu ditingkatkan dan menawarkan saran perbaikan.
- Evaluasi hasil mempelajari efek langsung dari program OLM pada klien/penerima manfaat.
- Evaluasi proses menggambarkan dan menilai sistem berfungsinya unit atau orang.
- Evaluasi sumatif adalah proses umpan balik berkelanjutan atas tinjauan kinerja dengan tujuan mengidentifikasi pola dan tren yang lebih besar dalam kinerja dan penilaian terhadap kriteria untuk mendapatkan peringkat kinerja.
- Kesejahteraan Sosial adalah istilah umum yang mencakup semua aspek yang ditujukan untuk peningkatan sosial anggota masyarakat yang lemah dan tertindas.
- Laporan adalah pernyataan fakta terorganisir yang berkaitan dengan subjek tertentu yang disiapkan oleh pelapor setelah melakukan penyelidikan atau investigasi independen dengan atau tanpa pendapat atau rekomendasi.
- Layanan manusia sebagai "bidang yang membantu" individu mengatasi masalah kesejahteraan sosial, psikologis, perilaku, atau sifat hukum".
- Manajemen adalah tindakan mengelola orang dan pekerjaan, untuk mencapai tujuan bersama dengan menggunakan sumber daya organisasi.
- Masalah sosial adalah masalah dalam masyarakat yang menyulitkan orang untuk mencapai potensinya secara penuh, seperti kemiskinan, pengangguran, ketidaksetaraan kesempatan, rasisme, malnutrisi, perumahan di bawah standar, diskriminasi pekerjaan, pelecehan dan penelantaran anak, kejahatan dan penyalahgunaan zat.
- Orang/pekerja adalah tulang punggung organisasi, fungsi dan tujuan organisasi tergantung pada pekerjaannya dan bagaimana mereka bekerja, keahlian apa yang dimiliki, pengetahuan dan keterampilan apa yang ditunjukkan.
- Organisasi Kesejahteraan Sosial adalah suatu badan yang bertujuan untuk melakukan pekerjaan amal yang bergerak secara eksklusif dalam memberikan layanan langsung secara gratis kepada masyarakat; terdaftar di pemerintah sebagai perusahaan nirlaba

atau perseroan terbatas nirlaba; memiliki sertifikat reputasi baik; dan dibebaskan dari perpajakan sebagai organisasi nirlaba.

Organisasi Layanan Manusia (OLM) adalah organisasi yang membantu orang untuk menemukan stabilitas, dan mencakup segala hal mulai dari menyediakan kebutuhan dasar seperti makanan dan tempat tinggal hingga menawarkan bimbingan, konseling, dan perawatan penyalahgunaan zat dengan tujuan mempromosikan kemandirian dan kebahagiaan dalam kehidupan masyarakat.

Organisasi Pelayanan Sosial adalah kegiatan kelompok yang berfokus pada membantu, meningkatkan dan mendukung kehidupan masyarakat untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan kuratif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan yang ditujukan untuk penyembuhan, pengurangan penderitaan, dan pengendalian sosial.

Pelayanan pengembangan adalah pelayanan untuk mencari, mengidentifikasi dan memperkuat potensi maksimal dalam individu, kelompok dan masyarakat.

Pelayanan preventif adalah pelayanan yang bertujuan untuk mengidentifikasi area potensi ketidakseimbangan antara individu, kelompok, dan lingkungan untuk mencegah terjadinya ketidakseimbangan.

Pelayanan rehabilitatif adalah kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan eks-klien/eks-penerima manfaat ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi sosial sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya.

Pemulihan adalah upaya menghilangkan atau mengurangi kekurangan, hambatan, dan inkapasitas sehingga klien dapat berfungsi pada tingkat yang diinginkan secara sosial.

Pengarahan adalah proses dan teknik yang digunakan dalam mengeluarkan instruksi dan memastikan bahwa operasi dijalankan sesuai rencana semula.

Pengorganisasian adalah pembentukan hubungan otoritas dengan ketentuan untuk koordinasi di antara mereka, baik secara vertikal maupun horizontal dalam struktur organisasi.

Peningkatan adalah upaya meningkatkan fungsi sosial dan kesejahteraan yang dinilai akan bergerak sepanjang gradien normal pembangunan.

Perencanaan adalah proses sistematis untuk membuat keputusan tentang tujuan dan kegiatan yang akan dilakukan organisasi

Praktik Pekerjaan Sosial adalah penyelenggaraan pertolongan profesional yang terencana, terpadu, berkesinambungan dan tersupervisi untuk mencegah disfungsi sosial, serta memulihkan dan meningkatkan keberfungsian sosial individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.

Profesi layanan manusia adalah profesi yang mempromosikan sistem pemberian layanan yang lebih baik dengan menangani tidak hanya kualitas layanan langsung, tetapi juga dengan berupaya meningkatkan aksesibilitas, akuntabilitas, dan koordinasi di antara para profesional dan lembaga dalam pemberian layanan

Profesional layanan manusia adalah istilah umum untuk orang-orang yang melakukan pekerjaan profesional dan paraprofesional dalam bidang yang beragam seperti rumah penampungan dan rumah singgah; pasyarakatatan, disabilitas intelektual, pusat kesehatan mental masyarakat; lembaga layanan keluarga, anak, dan remaja, dan program yang berkaitan dengan alkoholisme, penyalahgunaan narkoba, kekerasan dalam rumah tangga, dan lanjut usia.

Rehabilitasi sosial adalah proses refungsionalisasi dan pengembangan untuk memungkinkan seseorang mampu melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar dalam kehidupan masyarakat.

Struktur adalah fondasi dari sebuah organisasi yang mencakup banyak hal, termasuk staf, lapisan hierarki, departemen, dan semua ini berinteraksi satu sama lain.

Teknologi adalah cabang sains yang berhubungan dengan kreatifitas, pemanfaatan sarana teknis dan relevansinya dengan kehidupan, masyarakat, dan lingkungan.

Teknologi pemrosesan manusia adalah teknologi untuk memberikan pada orang-orang label sosial, posisi sosial, atau status tertentu.

Teknologi pengubah manusia adalah teknologi untuk mengubah secara langsung kondisi biologis/ fisik, psikologis, atau atribut sosial klien dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan fungsi sosialnya.

Teknologi pendukung manusia adalah teknologi yang berfungsi mencegah, atau menunda kemerosotan kesejahteraan seseorang atau status sosialnya.