

Implementation of the Administrative Sanctions Program for Participants of the Bengkulu City Social Security Administration (BPJS Ketenagakerjaan)

Agnes Rahayu Bella Putri¹, Titi Darmi²

¹²Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Indonesia

¹uridho.gh@gmail.com, ²titi.darma@umb.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords:
Implementation of
Administrative
Sanctions; BPJS
Employment
Participants;
Compliance;

ABSTRACT

Background: Many BPJS Ketenagakerjaan participants in Bengkulu City are in arrears on their contributions due to misunderstanding, negligence, or administrative non-compliance, such as late reporting of employee data. This situation disrupts the continuity of the social security program. In accordance with Government Regulation No. 86/2013, participants who violate the program are subject to administrative sanctions in the form of written warnings, fines, and termination of services.

Methods: Descriptive qualitative research with four informants at the Bengkulu City BPJS Ketenagakerjaan office. Data collection was conducted through observation, interviews, and documentation in June 2024. Data analysis adopted the Miles & Huberman model (reduction, presentation, conclusion drawing) with the theoretical framework of Donal S. Van Meter and Carl E. Van Horn, which encompasses five dimensions of implementation.

Results: The implementation of sanctions under PP No. 86/2013 was effective. Human resources were supported by a workforce predominantly with college degrees. Complete infrastructure with 25 computers and 24 printers. Effective communication through outreach, mass media, email, and the website. Change agents demonstrate strong leadership and adaptive skills. Employee disposition is very positive towards the new policy. The majority of participants who violated the policy received only a written warning because the sanction process was not complicated.

Conclusion: 1) Administrative sanctions are implemented in accordance with Government Regulation No. 86/2013, with the primary cause of payment failure indicating a lack of participant awareness. 2) The process involves issuing two written warnings before imposing a fine. 3) Sanctions aim to increase compliance and ensure the sustainability and stability of the social security program.

Received: 09/10/2025

Revised: 04/11/2025

Accepted: 06/02/2026

PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 memberikan jaminan kepada setiap warga Negara Indonesia dalam hal memperoleh pekerjaan yang layak, untuk mewujudkan Undang-Undang tersebut pemerintah menerbitkan Undang-Undang tentang hak asasi manusia. Pemerintah Indonesia telah berupaya untuk menjamin perlindungan terhadap hak asasi manusia dalam rangka penyelenggaraan sistem jaminan sosial, yaitu dengan melakukan perlindungan dalam bidang kesehatan dan keselamatan kerja bagi tenaga kerja di Indonesia. Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan (Suprianto, 2017).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Nasional merupakan kebijakan tentang jaminan sosial nasional dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 yang bertujuan untuk memberikan jaminan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia. Dengan terbentuknya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) tujuan utama untuk meningkatkan perlindungan sosial bagi masyarakat, terutama pekerja dan keluarganya, meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan, dan menyatukan berbagai program jaminan sosial dalam satu badan yang terorganisir dan efisien. Maka Badan Penyelenggara Jaminan Sosial membuat 2 program yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan lembaga yang bertanggung jawab dalam mengelola program jaminan sosial tenaga kerja di Indonesia. Program ini bertujuan untuk melindungi dan memberikan perlindungan kepada pekerja terhadap risiko sosial seperti kecelakaan kerja, kematian, hari tua, dan pensiun. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah lembaga khusus yang bertugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan dan ketenagakerjaan bagi masyarakat (Sutrisno, H. (2023))

Penelitian ini lebih berfokus pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan lembaga yang bertanggung jawab atas perlindungan sosial bagi para pekerja di Indonesia, termasuk Kota Bengkulu. Tujuan utama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan adalah melindungi hak-hak peserta, baik itu hak-hak dalam bentuk manfaat jaminan sosial maupun pemenuhan kewajiban kontribusi peserta.

Program-Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan yang ditawarkan menjadi salah satu kewajiban peserta untuk mendaftarkan diri ke Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan, baik itu pemilik usaha maupun tenaga kerja ataupun karyawan. Selain memastikan bahwa seluruh tenaga kerja di perusahaan telah terdaftar, perusahaan juga memiliki tanggung jawab untuk mengelola iuran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Maka iuran perbulannya dibebankan sebagian kepada perusahaan dan sebagian lagi kepada tenaga kerja. Dan juga kewajiban peserta adalah tertib administrasi dan membayar iuran. Ada empat program yang ada di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan yaitu, program jaminan hari tua (JHT), program jaminan pensiun (JHP), program jaminan kecelakaan kerja (JKK), dan program jaminan kematian (JK).

Berdasarkan observasi berikut penyebab perusahaan menunggak iuran diantaranya perusahaan tidak memahami cara membayar iuran, lupa membayarkan atau menyetorkan iuran. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan dengan tegas menyelesaikan atau memberi sanksi kepada peserta yang melanggar seperti perusahaan yang tidak memberi alamat perusahaannya dengan lengkap atau alamat susah dicari lokasi tepatnya sulit ditemukan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Bengkulu, 2021)

Upaya-upaya yang dilakukan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan untuk menyelesaikan peserta yang melanggar aturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan, maka Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan memberlakukan atau memberi beberapa sanksi kepada peserta seperti sanksi teguran tertulis, sanksi denda, dan sanksi tidak mendapatkan layanan tertentu.

Pengenaan sanksi administratif adalah salah satu cara untuk memastikan kepatuhan peserta dalam membayar kontribusi dan mematuhi peraturan-peraturan yang berlaku. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, adanya permasalahan ketidakpatuhan dalam peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan, seperti keterlambatan pembayaran iuran, tidak melaporkan data pekerja yang baru masuk, atau ketidaksesuaian data dalam sistem. Hal ini dapat mengganggu keberlangsungan program jaminan sosial yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan.

METODE

Menurut Darmadi, metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut Sugiyono (2013:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.

Penelitian yang berjudul “Analisis Program Pelaksanaan Pengenaan Sanksi Administratif Pada Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kota Bengkulu” ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Pada bab ini, menjelaskan mengenai bagaimana jenis penelitian, fokus dan aspek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, serta analisis data yang digunakan pada penelitian.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian. Metode pengumpulan dalam penelitian ini yang berjudul Implementasi Program Pengenaan Sanksi Administratif Pada Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Bengkulu. Diperoleh dengan menggunakan teknik pengumpulan data dari: (1) Observasi, (2) Wawancara, (3) dokumentasi.

Teknik Analisis Data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam waktu tertentu. Menurut Miles dan Huberman, terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Proses ini berlangsung secara terus-menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul (Rijali, 2018)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi lokasi penelitian ini menggambarkan secara umum tentang wilayah atau lokasi penelitian, yaitu deskripsi tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Bengkulu. Hal ini dilakukan agar diperoleh secara umum tentang gambaran bagaimana tempat yang dijadikan wilayah penelitian oleh penulis.

Penelitian ini dilakukan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Bengkulu dengan alamat Jalan P. Natadirja Km. 7,5 No. 8, Jl. Gedang, Kec. Gading Cemp., Kota Bengkulu, Bengkulu 38225, nomor telepon (0736) 343385. Terletak di tepi jalan P. Natadirja.

Proses yang dilakukan setelah pengumpulan data di lapangan selesai adalah proses pengolahan data. Proses pengolahan data ini selanjutnya menjadi hasil penelitian yang

sistematis. Hasil penelitian berupa fakta dan data mengenai pelaksanaan pengenaan sanksi administratif pada peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Bengkulu proses penelitian berlangsung., yaitu pada bulan juni 2024. Pembahasan penelitian ini berbentuk fakta dan temuan lapangan yang telah dideskripsikan serta dianalisis penulis. Peneliti mendapatkan data primer melalui wawancara yang dilakukan pada bulan juni serta dilengkapi dengan dokumentasi dan observasi oleh peneliti. Dengan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan berpedoman pada teori dari Donal S. Van Meter dan Carl E. Van Horn dengan lima dimensi yaitu Ukuran dasar dan tujuan program, Sumber Daya, Komunikasi, Karakteristik agen perubahan, dan Disposisi.

Bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Bengkulu memiliki ukuran dasar dan tujuan program yang bersangkutan dengan Visi Misi beserta Program Kerja. Memiliki Visi Misi yang jelas tentang perubahan yang diinginkan dan komitmen untuk mendorong inovasi dan perbaikan terus-menerus dalam layanan dan proses operasional dan Menunjukkan dukungan masyarakat terhadap visi untuk mengurangi pengangguran melalui program pelatihan keterampilan. Dalam menjalankan program-program kerja seperti Program Jaminan Hari Tua (JHT), Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Program Jaminan Kematian (JK), Program Jaminan Pensiun (JP) Perlu adanya kerjasama dengan Pemerintah agar bisa berjalan dengan akurat dan konsisten penting untuk memastikan validitas dan reliabilitas dari data yang digunakan.

Sumber Daya yang memiliki pendidikan penting yang hamper rata-rata berpendidikan perguruan tinggi untuk mendukung peningkatan efisiensi operasional, dan pengembangan kebijakan yang berkelanjutan untuk meningkatkan perlindungan sosial bagi peserta program. Adapun Sumber Daya Non Manusia seperti sarana dan prasarana yang ada di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Bengkulu terbilang cukup lengkap dengan fasilitas sebanyak kursi (76), meja (43), Komputer (25), Printer (24), Lemari (25), Telepon (22), Mesin Fotocopy (2) unit yang berfungsi dengan baik, hal ini tentu sangat mendukung akan pentingnya peningkatan yang efisien.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Bengkulu memiliki kebijakan dan prosedur yang mengatur bagaimana komunikasi internal dan eksternal dilakukan. Ini bisa termasuk penggunaan alat komunikasi seperti email, surat, rapat rutin, dan platform kolaborasi online. Dapat berkomunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal seperti peserta, perusahaan, pemerintah daerah, dan masyarakat umum untuk memberikan informasi tentang program, layanan, dan kebijakan.

Di dalam Karakteristik agen perubahan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Bengkulu mencerminkan sifat-sifat khusus yang mungkin dimiliki oleh individu atau tim yang bertanggung jawab untuk mendorong perubahan di organisasi tersebut. Memanfaatkan keahlian dan sumber daya yang berbeda untuk mencapai apa yang diinginkan dan mencakup penilaian terhadap kualitas kepemimpinan dan program-program yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan kepemimpinan.

Disposisi sikap positif karyawan terhadap perubahan organisasi, terlihat bahwa mayoritas karyawan menunjukkan kesiapan untuk mengadaptasi kebijakan baru Hal ini menunjukkan adanya dukungan yang kuat dari internal organisasi terhadap upaya perubahan dan peningkatan kinerja. Dengan adanya tindak lanjut dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Bengkulu seperti Sanksi yang diberikan akan dilakukan dengan cepat dan tepat.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif tentang Pengenaan Sanksi Administratif di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Bengkulu. Untuk mendapatkan hasil penelitian ini yang diharapkan peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada bab ini pembahasan dilakukan dengan

menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi yang disertakan gambar yang akan di lampirkan sebagai kelengkapan data yang telah di peroleh melalui wawancara dan observasi.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mencoba menganalisis tentang pelaksanaan pengenaan sanksi administratif Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Bengkulu berdasarkan hasil penelitian yang telah didapat. Sebagaimana hasil penelitian yang telah dibahas pada subbab sebelumnya, pada subbab ini penulis mencoba menganalisis masalah-masalah yang terjadi berdasarkan teori dari Donal S. Van Meter dan Carl E. Van Horn dengan lima dimensi yaitu Ukuran dasar dan tujuan program, Sumber Daya, Komunikasi, Karakteristik agen perubahan, dan Disposisi. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

Ukuran Dasar dan Tujuan Program

Dalam melakukan pencapaian program untuk mencapai kesejahteraan masyarakat perlu memperkuat visi dan misi yang tentu berdampak bagi perubahan yang diinginkan serta terus mendorong inovasi dan perbaikan terus menerus dalam layanan juga proses operasional. Adapun program-program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Bengkulu ialah Program Jaminan Hari Tua (JHT), Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Program Jaminan Kematian (JK), serta Program Jaminan Pensiun (JP).

Sumber Daya

Pada penelitian ini sumber daya sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi untuk mendukung peningkatan efisiensi operasional. Tak hanya itu, di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Bengkulu memiliki pegawai yang hampir rata-rata berpendidikan perguruan tinggi yang akan melakukan pengembangan kebijakan yang berkelanjutan untuk meningkatkan perlindungan sosial bagi peserta program.

Dalam membantu kemudahan untuk mencapai tujuan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Bengkulu juga menyediakan sarana dan prasarana yang cukup lengkap dan berfungsi dengan baik, hal ini tentu sangat mendukung akan pentingnya peningkatan yang efisien.

Komunikasi

Dalam hal ini komunikasi sangat penting di suatu organisasi yang dapat berkomunikasi langsung dengan pemangku kepentingan eksternal seperti peserta, perusahaan, pemerintah daerah, dan masyarakat umum untuk memberikan informasi tentang program, layanan, dan kebijakan. Selain itu komunikasi bisa melewati sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Bengkulu.

Bahkan berkomunikasi bisa melalui pengumuman atau edaran seperti menggunakan media massa, email, dan juga situs website. Hal ini lebih dapat meningkatkan komunikasi yang sangat efektif.

Karakteristik Agen Perubahan

Dalam mewujudkan perubahan dan perbaikan yang ingin di capai perlu adanya individu atau tim yang siap mendorong perubahan di organisasi, sehingga dapat membangun kemitraan yang kuat serta memanfaatkan keahlian yang berbeda untuk mencapai apa yang diinginkan. Mencakup kualitas kepemimpinan dapat memberikan gambaran yang tentunya dalam tim akan mendorong keterampilan dan kapasitasnya masing-masing yang berdampak terhadap kinerja organisasi.

Disposisi

Disposisi merupakan proses penting yang ada di setiap organisasi. Terlihat bahwa mayoritas karyawan menunjukkan kesiapan untuk mengadaptasi kebijakan baru. Hal ini menunjukkan adanya dukungan yang kuat dari internal organisasi terhadap peningkatan kinerja. Disposisi juga sebagai tindak lanjut sesuai dengan arahan dan intruksi yang berkaitan dengan peningkatan suatu organisasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pelaksanaan pengenaan sanksi administratif pada peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Bengkulu, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Seperti yang dilihat pada hasil penelitian sanksi administratif Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Bengkulu saat ini berjalan sesuai aturan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomo 86 Tahun 2013 yang diberikan kepada peserta yang melanggar Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan dan alasan atau sebab peserta dikenakan sanksi administratif Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan salah satunya karena lupa membayar iuran, ini menunjukkan bahwa kurangnya kesadaran peserta dalam membayarkan an menyetor ke Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Bengkulu.
2. Pada proses pelaksanaan sanksi administratif pada peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Bengkulu bahwa proses yang dijalani oleh para peserta berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan yaitu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2013. Dalam proses penyelesaiannya, peserta dikenakan sanksi teguran tertulis sebanyak 2 kali apabila sanksi teguran tertulis pertama tidak ditanggapi maka peserta dikenakan denda apabila sanksi teguran tertulis diberikan belum dibayar oleh peserta yang terkena sanksi agar segera membayar tunggakkannya.
3. Sanksi administratif bertujuan untuk mendorong kepatuhan peserta terhadap kewajiban-kewajiban yang diatur dalam program jaminan sosial. Dengan adanya ancaman sanksi, diharapkan peserta menjadi lebih disiplin dalam membayar, menyampaikan laporan, dan mematuhi prosedur lainnya. Dengan memastikan kepatuhan peserta melalui sanksi administratif yang tepat, BPJS Ketenagakerjaan dapat menjaga keberlanjutan dan stabilitas program jaminan sosial.

REFERENSI

- AA Perdana, H Khotimah – Jurnal Kreativitas, 2021 – ejurnalmalahayati.ac.id
- Agustining, M. (2018). Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Pekerjaan. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Agustino, Leo. 2012. Dasar-Dasar kebijakan Publik. Bandung: Affabeta.
- Ahmad Rijali. (2018). Analisis data kualitatif. UIN Antasari Banjarmasin.
- Budi Winarno. 2007. Kebijakan Publik; Teori Dan Proses, Jakarta: PT. Buku Kita.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. (2019). Tak Ikut Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan, Kejari Brebes panggil 155 Perusahaan. www.bpjsketenagakerjaan.go.id/
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Lacak Perusahaan Belum Daftar Kepesertaan. www.bpjsketenagakerjaan.go.id/

- Darmadi, 2013, Metodologi Penelitian Kualitatif, PT. Remaja Karya, Bandung.
- Friedrich, Carl J, Man and His Government, McGraw-Hill, New York, 1963
- <https://www.kejaksaan.go.id/> <https://www.sdg2030indonesia.org/page/1> 6-tujuan-delapan diakses pada tanggal 19 November 2020
- Suharto Edi. 2007. Kebijakan Sosial sebagai Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta
- Supriyanto, A. (2017). Rehabilitation Counseling: Concept Assessment Guidance and Counseling For Drugs Abuse. In Prosiding Seminar Nasional Bimbingan Konseling (Vol. 1, No. 1, pp. 19-30).
- Sutrisno, Edy. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mahardi, Y. P. (2021). Implementasi kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kabupaten Sidoarjo (studi kasus: kasus tentang PP No. 86 tahun 2013 tentang pemberian sanksi administratif) (Doctoral dissertation, Wijaya Kusuma Surabaya Univerity).
- Sutrisno, H. (2023). Pengaruh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Tenaga Kerja. PREPOTIF : JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT, 4(1), 78–84.
- Winarno, Budi. 2014: 148. Kebijakan Publik: Teori, Proses dan Studi Kasus: Cetakan Kedua. CAPS. Yogyakarta