*Jurnal Administrasi Publik (JAP)*
Volume 10 No. 2 Tahun 2024

# STRATEGI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR OTORITA BANDAR UDARA MALIKUSSALEH

*** Muhammad Ari Dermawan [1], Wijoko Lestariono[2], Puput Ratnasari[3]**
1) Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Universitas Terbuka, Indonesia
2) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya, Indonesia
3) Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya, Indonesia

**Abstrak**

Kementerian Perhubungan telah menginstruksikan pengelola bandara untuk meningkatkan pelayanan publik. Instruksi tersebut tertuang dalam Surat Edaran Kementerian Perhubungan Nomor HK.209/I/16PHB.2014 tanggal 31 Desember 2014 tentang Peningkatan Pelayanan Publik di Bandar Udara di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan Manajemen Pelayanan Publik di kantor Otoritas Bandara Malikussaleh dilihat dari analisis SWOT. Metode yang digunakan adalah analisis SWOT. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kantor Otoritas Bandara Malikussaleh dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk memaksimalkan kekuatan, mengatasi kelemahan, memanfaatkan peluang dan menghadapi ancaman dalam pelaksanaan manajemen pelayanan publik. Hal ini akan membantu kantor untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

**Kata Kunci**: Pelayanan Publik; Bandar Udara; SWOT.

## PENDAHULUAN

Transportasi udara memiliki kemampuan untuk memberikan layanan yang lancar, aman, nyaman, handal, dan berkemampuan tinggi serta diselenggarakan secara terpadu, tertib, efektif, dan efisien. Selain itu, memfasilitasi mobilitas manusia, barang, dan jasa serta meningkatkan hubungan nasional dan internasional, berfungsi sebagai pendorong dalam menggerakkan dinamika pembangunan. Di Indonesia, bandar udara utama yang melayani penerbangan adalah Bandar Udara (Aini, M. R. N., Mulyani, I. D., & Hardjati, S, 2020).

Menurut Laporan Tahunan PT (Persero) Angkasa Pura II tahun 2014, baik pelayanan aeronautika maupun non-aeronautika menentukan kinerja bandara. Bidang usaha bandar udara dikenal sebagai Usaha Penerbangan, yang menangani pendaratan, penempatan, dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U), penumpang

pesawat udara (PJP2U), penggunaan aviobridge, dan loket. Secara umum, kinerja produksi jasa penerbangan pada tahun 2014 lebih baik daripada kinerja pada tahun 2018 dan target tahun berjalan. Secara keseluruhan, peningkatan kinerja pelayanan pendaratan sebesar 5,74%, peningkatan kinerja pelayanan penumpang sebesar 0,05%, peningkatan kinerja aviobridge sebesar 11,07%, dan peningkatan kinerja pelayanan *counter* sebesar 6,02% berkontribusi pada pencapaian kinerja pelayanan *aeronautika* sebagai bagian dari usaha bandar udara (Putra, A. A., & Ariebowo, T, 2023).

Dengan demikian, Surat Edaran Kementerian Perhubungan No. HK.209/I/16PHB.2014, tanggal 31 Desember 2014, tentang Peningkatan Pelayanan Publik pada Bandar Udara Seluruh Indonesia, telah diberikan kepada seluruh pengelola bandara di seluruh Indonesia. Surat Edaran menetapkan beberapa tindakan yang harus dilakukan oleh pengelola bandara untuk meningkatkan pelayanan. Pertama, menghilangkan loket penjualan tiket di gedung terminal penumpang. Kedua, melarang taksi tidak terdaftar juga dikenal sebagai taksi *illegal* beroperasi di bandara. Terakhir, melarang merokok di area sisi udara dan di ruangan dengan akses sisi udara (Anwar, M. K, 2020).

Beberapa bandara akan menutup seluruh loket penjualan tiket di wilayah bandara sebagai tanggapan atas surat edaran tersebut. Penumpang yang akan melakukan perjalanan diharapkan sudah memiliki tiket, yang dapat dibeli melalui internet atau di agen perjalanan terdekat. Mungkin bagi sebagian orang akan sulit melakukannya, tetapi di era serba online dan teknologi saat ini, itu tidak akan menjadi masalah besar. Selain menghilangkan calo yang sering berkeliaran di bandara, akan ada loket *customer service* yang akan membantu penumpang melakukan refund, perubahan jadwal, dll (Prasetya, D, 2019). Untuk menjawab masalah tersebut, langkah pertama yang perlu dilakukan adalah melakukan analisis manajemen strategis. Analisis ini akan menentukan langkah-langkah strategis secara keseluruhan dan memilih elemen mana yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki (Pangestika, EN, & Ginusti, G. N, 2023). Dari uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana penerapan Manajemen Pelayanan Publik di kantor Otoritas Bandara Malikussaleh dilihat dari analisis SWOT. Metode yang digunakan adalah analisis SWOT.

## TINJAUAN PUSTAKA

Strategi berasal dari kata Yunani strategos, yang berarti Jenderal. Oleh karena itu kata strategi secara harfiah berarti "Seni dan Jenderal". Kata ini mengacu pada apa yang merupakan perhatian utama manajemen puncak organisasi. Secara khusus, strategi adalah penempatan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi dengan mengikat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakkan dan strategi tertentu mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai. Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan gagasan, perencanaan, daneksekusi, sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Di dalam strategi yang baik terdapat kordinasi tim kerja, memiliki tema mengidentifikasi faktor pendukungnya sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efesiensi dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif (Suharto, 2006).

Menurut Alfred Chandler strategi adalah penetapan sasaran dan arahan tindakan serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Menurut Kenneth Andrew strategi adalah pola sasaran, maksud atau tujuan kebijakan serta rencana. Rencan penting untuk mencapai tujuan itu yang dinyatakan dengan cara seperti menetapkan bisnis yang dianut dan jenis atau akan menjadi apa jenis organisasi tersebut (David, 2004). Menurut Buzzel dan Gale strategi adalah kebijakan dan keputusan kunci yang digunakan untuk manajemen, yang memiliki dampak besar pada kinerja keuangan. Kebijakan dan keputusan ini biasanya melibatkan sumber daya yang penting dan tidak dapat diganti dengan mudah (Setiawan, 2023).

SWOT ialah akronim dari kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*). Analisa SWOT dilakukan dengan cara menganalisis dan memilah segala kemungkinan yang mempengaruhi keempat faktor tersebut dan tujuan dari analisa SWOT ialah menyatakan untuk menentukan strategi yang tepat berdasar pasar. Selain itu analisa SWOT yang dikutip Hendrawan (2021) ialah proses evaluasi pada seluruh kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam individu maupun bisnis Analisis SWOT dapat diterapkan dengan berbagai cara dalam meningkatkan analisis dalam usaha

penetapan strategi yang umumnya menggunakan panduan sistematis atau kerangka untuk membahas alternatif dasar pertimbangan perusahaan. Menurut Fajar (2020) setiap organisasi memiliki kekuatan dan kelemahan dalam area fungsional bisnis, maka dari itu analisis SWOT dapat membantu organisasi dalam memperkecil kelemahan atau kerugian yang ada (Rangkuti, 2018).

## METODE PENELITIAN

Studi ini dilaksanakan pada tahun 2024 dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Untuk mengumpulkan data, metode yang digunakan termasuk observasi, wawancara, dan meninjau dokumen. Jenis observasi yang digunakan adalah observasi non partisipatif, yang berarti bahwa peneliti melihat atau menyaksikan gejala atau peristiwa yang dibahas (Sugiyono, 2016). Informasi dari Strategi Manajemen Pelayanan Publik Kantor Otoritas Bandara Malikussaleh digunakan dalam pendekatan subjektif. Berdasarkan data yang dapat diakses secara resmi dan bebas, analisis dokumen Strategi Manajemen Pelayanan Publik dianggap tepat untuk penelitian ini. Informasi penting yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi lapangan disederhanakan dengan data ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Baru-baru ini muncul konsep nilai terbaik dan dengan itu sejumlah prioritas bagi pengelola pelayanan publik. Hal ini mencakup unsur-unsur seperti: fokus pada pelanggan dan masyarakat, manajemen strategis yang baik, dan manajemen operasional yang baik. Makalah ini berfokus pada pendekatan strategis terhadap nilai terbaik yang melibatkan pengukuran kualitas layanan yang dirasakan pelanggan, perencanaan operasional menggunakan peringkat prioritas dan kerangka kerja untuk perbaikan berkelanjutan. Contoh kasus ilustratif dari praktik terbaik menunjukkan penggunaan tiga teknik yang tepat, yaitu: Servqual untuk mengukur ekspektasi dan persepsi pelanggan; Penerapan fungsi kualitas (QFD) untuk menentukan prioritas pemberian layanan operasional; dan model Keunggulan Bisnis untuk kerangka kerja perusahaan untuk memastikan perbaikan dan pemantauan berkelanjutan. Kasus ini melibatkan otoritas lokal perintis di Inggris yang saat ini sedang menentukan pola penerapan nilai terbaik. Hal ini

akan membantu memberikan jalan ke depan bagi pemerintah daerah lainnya. Hal ini menunjukkan pentingnya komitmen manajemen senior terhadap perubahan dan tekad untuk melakukan perbaikan dalam praktik manajemen dengan menggunakan teknik akademis yang relevan dan valid (Curry Adrienne, 2009).

Dalam bukunya masing-masing, para ahli menyampaikan berbagai definisi strategi. Kata Yunani strategos adalah gabungan dari kata stratos, yang berarti prajurit, dan ego, yang berarti pemimpin. Suatu strategi mencakup rencana untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, strategi pada dasarnya adalah sarana untuk mencapai tujuan. Marrus (2002) mendefinisikan strategi sebagai proses penentuan rencana oleh pimpinan puncak yang memusatkan perhatian pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai dengan penyusunan cara atau upaya untuk mencapai tujuan tersebut. Menurut Bryson (2008), strategi dapat didefinisikan sebagai pola tujuan, kebijakan, program tindakan, keputusan, atau alokasi sumber daya yang mendefinisikan bagaimana suatu organisasi, apa yang dilakukannya, dan mengapa organisasi itu melakukannya. Menurut Moenir (2006), pelayanan adalah proses memenuhi kebutuhan.

Brysland, A. and Curry, A. (2011) dalam penelitiannya menjelaskan konteks baru dalam penyelenggaraan layanan publik dan mengapa peningkatan kualitas layanan merupakan hal yang sangat relevan. Model SERVQUAL telah digunakan di sejumlah lingkungan pelayanan publik untuk menilai kualitas penyediaan layanan dalam kaitannya dengan apa yang diharapkan konsumen dan apa yang sebenarnya mereka terima. Keuntungan khusus SERVQUAL adalah bahwa ia merupakan instrumen yang telah dicoba dan diuji yang dapat digunakan secara komparatif untuk tujuan pembandingan. Dua contoh kasus layanan yang ditampilkan dalam makalah ini menggambarkan penggunaan instrumen SERVQUAL untuk meningkatkan manajemen proses dan perencanaan strategis di North Lanarkshire Council. Harapan, persepsi dan skor kesenjangan dibandingkan dan signifikansinya diinterpretasikan.

Sebenarnya, istilah publik berasal dari bahasa Inggris public, yang berarti umum, masyarakat, atau negara. Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (Badudu, 2001) kata publik berarti umum, banyak orang, atau ramai. Menurut Ratminto dan Winarsih (2009), pelayanan publik adalah semua kegiatan

pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan orang yang menerima pelayanan dan untuk memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang baik akan membuat pelanggan atau pengguna jasa puas dan mendorong mereka untuk kembali ke penyedia jasa yang sama. Sebaliknya, hal ini juga akan terjadi dengan penyedia jasa yang sama. Termasuk juga layanan transportasi udara di Bandara PT. Angkasa Pura II (Persero) yang diberikan kepada penumpang pesawat. Penyedia layanan harus memenuhi standar kualitas ini.

Pengguna pelayanan publik adalah individu, komunitas, lembaga pemerintah, dan badan hukum yang menerima layanan yang disediakan oleh lembaga pemerintah. Bab Kegiatan Usaha Penunjang Bandar Udara Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan mengatur kegiatan usaha penunjang bandar udara. Kegiatan usaha penunjang bandar udara dapat mencakup jasa kebandarudaraan seperti pesawat terbang, penumpang, barang, dan jasa pos yang dipergunakan untuk menyediakan atau mengembangkan fasilitas pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat udara, fasilitas terminal penumpang, barang, dan jasa pos.

Analsis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats*) digunakan untuk menentukan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang akan dihadapi oleh perusahaan. Menurut Sutojo dan F. Kleinsteuber (2002), SWOT dimaksudkan untuk menentukan tujuan bisnis yang realistis, cocok untuk situasi perusahaan, dan karenanya diharapkan lebih mudah dicapai. SWOT terdiri dari kata-kata kekuatan (kekuatan perusahaan), kelemahan (kelemahan perusahaan), peluang (peluang bisnis) dan ancaman (hambatan untuk mencapai tujuan). Kotler (2008) mengatakan bahwa analisis SWOT adalah pertimbangan tentang kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT). Menurut Graffin (2004), analisis SWOT adalah pertimbangan tentang kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*) internal suatu organisasi serta pertimbangan tentang peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) dari lingkungan sekitar. Analisis SWOT menunjukkan bahwa cara terbaik untuk mencapai tujuan suatu organisasi adalah dengan mengambil peluang. Dari hasil dilapangan ditemukan bahwa

Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Otorita Bandar Udara Malikussaleh dapat dilihat melalui analisis SWOT sebagai berikut:

1. Kekuatan (*Strengths*)
   a. Lokasi strategis, Kantor Otorita Bandar Udara Malikussaleh berada di lokasi yang strategis, sehingga memiliki potensi untuk menjadi pusat layanan publik yang penting.
   b. Sumber daya manusia berkualitas, Terdapat tenaga kerja yang berkualitas dan berkompeten dalam memberikan layanan publik di kantor tersebut.
   c. Sarana dan prasarana yang memadai, Kantor ini dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Kelemahan (*Weaknesses*)
   a. Kurangnya penggunaan teknologi informasi: Masih minimnya penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan layanan publik di kantor tersebut dapat menghambat efisiensi dan efektivitas pelayanan.
   b. Kurangnya koordinasi antarunit: Terdapat kurangnya koordinasi antarunit di dalam kantor yang dapat menyebabkan terjadinya tumpang tindih dalam pelayanan dan memperlambat proses.
3. Peluang (*Opportunities*)
   a. Pengembangan layanan online: Adanya peluang untuk mengembangkan layanan online guna meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan bagi masyarakat.
   b. Kerjasama dengan pihak swasta: Potensi kerjasama dengan pihak swasta dalam penyediaan layanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan.
4. Ancaman (*Threats*)
   a. Perubahan regulasi: Adanya potensi perubahan regulasi pemerintah yang dapat mempengaruhi tata kelola dan kebijakan penyelenggaraan layanan publik.

b. Persaingan dari instansi lain: Persaingan dengan instansi lain dalam memberikan layanan publik dapat menjadi ancaman bagi kantor Otorita Bandar Udara Malikussaleh jika tidak mampu menjaga kualitas dan inovasi layanan.

Dengan memahami faktor-faktor tersebut, Kantor Otorita Bandar Udara Malikussaleh dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk memaksimalkan kekuatan, mengatasi kelemahan, memanfaatkan peluang, dan menghadapi ancaman dalam penyelenggaraan manajemen pelayanan publik. Ini akan membantu kantor tersebut untuk memberikan layanan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Publik pada kantor Otorita Bandar Udara Malikussaleh dilihat dari analisis SWOT yakni indikator Kekuatan (*Strengths*) bahwa kantor Otorita Bandar Udara Malikussaleh memiliki Lokasi strategis, Sumber daya manusia berkualitas, dan Sarana dan prasarana yang memadai. Pada indikator Kelemahan (*Weaknesses*) bahwa kantor Otorita Bandar Udara Malikussaleh memiliki kekurangan yaitu Kurangnya penggunaan teknologi informasi dan Kurangnya koordinasi antarunit. Pada indikator Peluang (*Opportunities*) bahwa kantor Otorita Bandar Udara Malikussaleh memiliki Pengembangan layanan online dan Kerjasama dengan pihak swasta. sedangkan pada indikator Ancaman (*Threats*) kantor Otorita Bandar Udara Malikussaleh memiliki Ancaman berupa Perubahan regulasi dan Persaingan dari instansi lain.

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas maka penulis memberi saran agar Kantor Otorita Bandar Udara Malikussaleh dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk memaksimalkan kekuatan, mengatasi kelemahan, memanfaatkan peluang, dan menghadapi ancaman dalam penyelenggaraan manajemen pelayanan publik. Ini akan membantu kantor tersebut untuk memberikan layanan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

**REFFERENSI**

Aini, M. R. N., Mulyani, I. D., & Hardjati, S. (2020). Strategi Pelayanan Pass Bandara Di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya. *Jurnal Sosial Ekonomi dan Politik (JSEP)*, *1*(2).

Alfero, F. E., Taroreh, R. N., & Saerang, R. T. (2021). Analisis pengaruh gaya kepemimpinan, promosi jabatan, dan gaji terhadap kinerja pegawai di kantor otoritas bandar udara wilayah VIII Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, *9*(4), 1082-1092.

Badudu, J. S, Sutan Mohammad Zain, (2001), Kamus Umum Bahasa Indonesia, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

Bryson, John M, (2008). Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Brysland, A. and Curry, A. (2011), "Service improvements in public services using SERVQUAL", *Managing Service Quality: An International Journal*, 11 (6), 389-401. https://doi.org/10.1108/09604520110410601

Curry, A, (2009), Innovation in public service management, *Managing Service Quality: An International Journal*, 9 (3), 180-190, https://doi.org/10.1108/09604529910267082

David. (2004). *Pengertian Strategi*. Gramedia

Griffin, Ricky, W., (2004). Manajemen, Edisi Ketujuh, Jilid 2, Penerjemah: Gina Gania, Penerbit Erlangga, Jakarta.

John Hendrik Frans, Harnen Sulistio, Achmad Wicaksono. (2014), Kajian Kapasitas, Pelayanan Dan Strategi Pengembangan Bandar Udara El Tari Kupang, Program Magister Rekayasa Transportasi Fakultas Teknik Jurusan Sipil Universitas Brawijaya Malang, J-PAL, Vol. 5, No. 2.

Kotler, Philip, Gary Armstrong, (2008), Principles of Marketing (12th ed). Pearson Education, New Jersey.

Marrus, Stephanie K. (2002), Building The Strategic Plan: Find Analyze, And Present The Right Information, Wiley. USA.

Moenir. (2006). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: PT. Bumi Aksara

Moleong, Lexy. (2006). Metodologi Penelitian Kualitatif. Alfabeta, Bandung.

Pangestika, E. N., & Ginusti, G. N. (2023). Analisis Efektivitas Predikat Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (Wbbm) Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pas Bandara Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III. *Journal of Creative Student Research*, *1*(3), 168-183.

Putra, A. A., & Ariebowo, T. (2023). Pengaruh Manajemen Waktu Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I Soekarno-Hatta Jakarta. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, *3*(1), 62-71.

Pangestika, E. N., & Ginusti, G. N. (2023). Analisis Efektivitas Predikat Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (Wbbm) Terhadap Peningkatan Kualitas

Pelayanan Pas Bandara Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III. *Journal of Creative Student Research*, *1*(3), 168-183.

Prasetya, D. (2019). Pengaturan Kewenangan Kantor Otoritas Bandar Udara Dalam Pelaksanaan Pengawasan Bandara Menurut Undangundang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Studi Bandar Udara Minangkabau). *UNES Law Review*, *1*(4), 364-374.

Rangkuti, Freddy, (2015), Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Rangkuti, F. (2018). *Analisis SWOT*. PT Raja Grafindo Persada

Ratminto, dan Winarsih Septi Atik. (2009). Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Santi, I. E., & Yosepha, S. Y. (2023, February). Pengembangan Sdm Melalui Peningkatan Kompetensi Diklat Terhadap Pegawai Bagian Umum Dan Kepegawaian Di Kantor Otoritas Bandarudara Wilayah I Kelas Utama. In *Prosiding SEMANIS: Seminar Manajemen Bisnis* (Vol. 1, No. 1, pp. 300-306).

Setiawan, F. (2023). Analisis Program Penanggulangan Kemiskinan Daerah Kota Palangka Raya. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, *9*(1), 41–50

Sinambela, L.P, (2010), Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, PT. Bumi Aksara cetakan kelima, Jakarta.

Sugiyono. (2016). Memahami Penelitian Kualitatif. *Bandung: Alfabeta*.

Suharto, E. (2006). Analisis kebijakan publik: panduan praktis mengkaji masalah dan kebijakan sosial. In *Alfabeta*.