

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan ketenagakerjaan sebagai bagian integral dari pembangunan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, dilakukan dalam rangka pembangunan masyarakat Indonesia seutuhnya untuk meningkatkan harkat, martabat, dan harga diri tenaga kerja serta mewujudkan masyarakat sejahtera, adil, makmur, dan merata, baik materiil maupun spiritual.

Peran serta tenaga kerja dalam pembangunan nasional semakin meningkat dengan disertai berbagai tantangan dan resiko yang dihadapinya. Oleh karena itu, kepada tenaga kerja perlu diberikan perlindungan, pemeliharaan, dan peningkatan kesejahteraan, sehingga pada gilirannya akan dapat meningkatkan produktivitas nasional.¹

Kemampuan, keterampilan dan keahlian tenaga kerja tersebut perlu memperoleh perlindungan untuk memperoleh perlindungan pekerjaan, perlindungan hak-hak dasar pekerja, perlindungan upah dan jaminan sosial tenaga kerja, baik lahir maupun bathin.

Pembangunan ketenagakerjaan sebagai bagian dari upaya pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM) diarahkan pada peningkatan martabat, harkat, dan kemampuan serta kepercayaan pada diri sendiri. Pembangunan ketenagakerjaan merupakan upaya yang sifatnya menyeluruh disemua sektor

¹ Ridwan Halim, *Hukum Perburuhan Aktual*, (Jakarta : Pradanya Paramitha),2004. h.1

daerah dan ditujukan pada perluasan lapangan kerja dan pemerataan kesempatan kerja, peningkatan mutu dan kemampuan serta perlindungan tenaga kerja.²

Hukum perikatan telah banyak mengalami perubahan dan pertumbuhannya. Ketentuan yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) kurang akomodatif terhadap perkembangan bisnis saat ini. Salah satu masalah diantaranya adalah mengenai perjanjian dibidang bisnis maupun lainnya. Yang sering terjadi yaitu banyak terjadi kecurangan dalam implementasi perjanjian, kecurangan banyak terjadi disebabkan adanya kelalaian dari salah satu pihak yang terikat. Hal ini yang menyebabkan pemicu permasalahan suatu perjanjian.³

Perjanjian kerja adalah suatu hubungan antara seorang yang bertindak sebagai pekerja atau buruh dengan seseorang yang bertindak sebagai majikan. Perjanjian kerja yang dipakai oleh Pihak Rumah Sakit Permata Hati dengan tenaga kerja kontraknya adalah perjanjian kerja untuk waktu tertentu.

Adapun jenis perjanjian kerja dapat dibedakan atas :

1. Perjanjian kerja untuk waktu tertentu

Perjanjian kerja waktu tertentu adalah perjanjian kerja yang jangka waktu berlakunya ditentukan dalam perjanjian kerja tersebut.

2. Perjanjian kerja untuk waktu tidak tertentu

Perjanjian kerja untuk waktu tidak tertentu juga waktu berlakunya tidak disebutkan dalam perjanjian kerja, tidak menyebutkan untuk berapa lama tenaga kerja harus melakukan pekerjaan tersebut.

² Djumadi, *Hukum Perjanjian Kerja*,. (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada) 2002. h.2

³ Sumantoro. *Hukum Ekonomi*, (Jakarta : Universitas Indonesia – Press, 2002), h.243.

Perjanjian membawa akibat hukum bagi para pihak yang membuatnya, maka suatu perjanjian harus memenuhi syarat-syarat sahnyanya suatu perjanjian. Menurut pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata disebutkan sahnyanya suatu perjanjian harus memenuhi 4 (empat) syarat yakni adanya :

1. Kesepakatan kedua belah pihak
2. Kemampuan atau kecakapan melakukan perbuatan perjanjian
3. Adanya pekerjaan yang diperjanjikan
4. Pekerjaan yang diperjanjikan tidak bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan dan peraturan perundang-undangan yang diberlakukan.⁴

Syarat pertama dan kedua disebut syarat subjektif karena mengenai orang-orangnya atau subjek mengadakan perjanjian. Syarat ketiga dan keempat disebut syarat objektif karena mengenai perjanjiannya atau objeknya dari perbuatan hukum yang dilakukan itu. Bagaimana jika halnya salah satu syarat perjanjian tidak dipenuhi, maka perjanjian itu batal demi hukum (*Null and Void*) artinya dari semula tidak pernah dilahirkan suatu perjanjian dan tidak pernah ada suatu perikatan. Dalam hal subjektif yang tidak terpenuhi, perjanjian dapat dibatalkan (*Voidable*) artinya para pihak dapat meminta kepada hakim membatalkan perjanjian.⁵

Memang makin terperinci suatu perjanjian makin kecil kemungkinan untuk salah menafsirkan isi perjanjian, adakalanya suatu prinsipal dan agen

⁴ Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, h.339

⁵ R.Soebekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta : PT Inter Masa,), 2000, h.4

dibuat suatu perjanjian yang sederhana yang memuat hal-hal pokok tentang apa saja yang menjadi hak dan kewajiban para pihak⁶.

Perjanjian kerja antara tenaga kerja kontrak dan Rumah Sakit Permata Hati memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :

1. Adanya kesepakatan kedua belah pihak
2. Cakap untuk membuat perjanjian
3. Suatu hal tertentu, isi perjanjian itu tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku⁷.

Adanya kesepakatan kedua belah pihak artinya pengusaha dan pekerja harus saling sepakat/setuju tentang perjanjian yang dibuat, dalam hal ini pihak Rumah Sakit Permata Hati dalam mengadakan perjanjian sudah sesuai dengan persetujuan kedua belah pihak. Cakap untuk membuat perjanjian artinya orang-orang yang membuat perjanjian itu harus sudah cakap menurut hukum, dalam hal ini pihak Rumah Sakit Permata Hati pada saat menerima pekerjanya adalah pada saat berusia diatas 18 (delapan) tahun keatas. Suatu hal tertentu artinya adalah bahwa isi dari perjanjian itu tidak boleh bertentangan dengan peraturan yang berlaku.⁸ Dalam hal ini perjanjian kerja dapat dibuat secara sederhana pada umumnya dibuat dalam bentuk lisan dan tulisan dari kedua bentuk perjanjian kerja tentu saja mengandung kekurangan dan kelebihan.

Perjanjian yang dalam bentuk lisan salah satu kelebihanannya adalah dari segi cara membuatnya sangat mudah, cepat dan biaya ringan yaitu cukup

⁶ Sumantoro, *op cit*, h. 246

⁷ Dr. Munir Fuady, SH., MH., LL.M, *Pengantar Hukum Bisnis*, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti) 2004. h.15

⁸ Undang-undang Nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, h.8

dengan mengungkapkan kata-kata yang menyatakan kesepakatan dalam bentuk persetujuan tersebut terjadilah hubungan kerja antara pihak-pihak yang mengikat diri dari perjanjian tersebut.

Dalam hal ini jika dibandingkan dengan perjanjian kerja yang dibuat dalam bentuk tertulis lebih terjamin adanya kepastian hukum, akan tetapi dari segi cara membuatnya harus melalui prosedur tertentu yang ditetapkan oleh Undang-undang.

Selain itu hak dan kewajiban para pihakpekerja diusahakan oleh perusahaan untuk mendapatkan ketenangan dan kesehatan pekerja agar apa yang dihadapinya dalam pekerjaan dapat diperhatikan semaksimal mungkin, sehingga dalam menjalankan pekerjaan itu tetap terjamin. Pemikiran-pemikiran itu merupakan program perlindungan pekerja, yang dalam praktek sehari-hari berguna untuk dapat mempertahankan produktifitas dan kestabilan perusahaan.⁹

Permasalahan tenaga kerja dari tahun ke tahun menarik perhatian banyak pihak, terutama oleh pemerhati tenaga kerja. Perjalanan seorang pekerja sering diperoleh dengan kenyataan yang tidak sesuai dengan harapan. Perselisihan antara pengusaha dan pekerja kerap terjadi. Seperti halnya kasus konflik kekerasan, penipuan, perburuhan, pemecatan yang semena-mena, dan upah tidak sesuai standar.

Salah satu penyebabnya adalah masih banyaknya pihak yang belum mengerti tentang hak-hak dan kewajiban yang mereka miliki dalam suatu

⁹ Lalu Husni. *Dasar-Dasar Hukum Perburuhan*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada) 2002. h.25

pekerjaan yang notabennya adalah suatu perikatan hukum. Sehingga masih banyak pekerja yang masih banyak pekerja yang dirugikan oleh pengusaha yang memaksakan kehendaknya untuk para pekerjadengan mendiktekan perjanjian kerja tersebut pada pekerjanya. Disatu sisi pengusaha masih melihat pekerja sebagai pihak yang lemah.

Terciptanya suatu hubungan kerja merupakan suatu langkah yang memasuki suatu perbuatan. Hubungan hukum yang terjadi antara seorang yang bertindak sebagai pemberi pekerjaan, dimana pekerja mengikatkan dirinya untuk melakukan suatu pekerjaan yang diperjanjikan dengan menerima upah, sebaliknya sipemberi kerja mengikatkan diri pula untuk mempekerjakan buruh tersebut dengan membayar upah kepadanya.

Pengertian upah menurut Pasal 1 angka 30 Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan yaitu :*“hak pekerja yang diterima dan dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan dari pengusaha atau sipemberi kerja kepada pekerja/buruh yang ditetapkan dan dibayarkan menurut suatu perjanjian kerja, kesepakatan kerja, atau peraturan perundang-undangan termasuk tunjangan bagi pekerja buruh dan keluarganya atas suatu pekerjaan atau jasa yang telah atau akan dilakukan”*.

Rumah Sakit Permata Hati adalah perusahaan swasta yang bergerak dibidang kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan dan pengobatan kepada seluruh masyarakat khususnya masyarakat Kota Duri. Peran pekerja dan pihak rumah sakit sangat berperan aktif untuk menciptakan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, hal ini juga yang menjadi sangat penting dalam ruang

lingkup rumah sakit terutama dalam hal pekerjaan antara pekerja dan pihak rumah sakit. Untuk lebih terjalinnya hubungan kerja yang baik pekerja harus mengetahui isi dari surat perjanjian yang telah disepakati bersama oleh kedua belah pihak.

Dalam surat perjanjian dijelaskan ruang lingkup Rumah Sakit Permata Hati, pekerja wajib mengikuti dan mengikuti aturan yang ada dalam surat perjanjian tersebut. Dalam perjanjian itu terdapat beberapa aspek perjanjian kerja yang telah diterapkan oleh pihak Rumah Sakit Permata Hati yaitu :

1. Perincian Upah

Pihak Rumah Sakit Permata Hati telah menetapkan gaji yang diterima untuk para pekerja/karyawan yaitu: gaji pokok termasuk kehadiran, tunjangan transportasi, tunjangan makan dan tunjangan kesehatan, serta penetapan pengeluaran upah.

2. Waktu kerja

Telah ditetapkan waktu kerja terbagi dari *Non shift* dan *Shift*.

3. Evaluasi Masa Kerja

Bila telah berakhir masa kontrak kerja pekerja maka akan dilakukan evaluasi dari pihak Rumah Sakit Permata Hati dengan memenuhi syarat untuk bekerja tetap dan dapat diangkat sebagai karyawan kontrak.

4. Mutasi tempat kerja

Berdasarkan situasi, kebijakan dan kebutuhan Rumah Sakit, pekerja berhak dirotasi atau dimutasikan kebidang atau unit kerja yang lain dalam ruang lingkup Rumah Sakit Permata Hati.

5. Cuti Tahunan

Pekerja berhak mendapat mendapat cuti tahunan selama 12 hari jika telah terus menerus telah melakukan kerja selama 12 bulan dan tetap mendapat gaji.

6. Peringatan Terhadap Pekerja

Pihak Rumah Sakit Permata Hati dapat memberikan Surat Peringatan (SP1, SP2 dan SP3) terhadap pekerja, apabila pekerja melakukan pelanggaran seperti yang telah ditetapkan dalam perjanjian kerja.

7. Penyelesaian Perselisihan

Apabila terjadi perselisihan antara kedua belah pihak akan diselesaikan dulu secara Bipartite dengan berazaskan musyawarah untuk mufakat berdasarkan Hubungan Industrial Pancasila.

Tetapi dalam ruang lingkup yang telah diterapkan dalam surat perjanjian tersebut sering juga terjadi permasalahan antara pekerja dan rumah sakit, seperti yang terjadi pada pekerja/karyawan Aslamiah Siregar dan pekerja/karyawan lain yang mengeluhkan sering terjadi permasalahan yaitu permasalahan pengeluaran gaji.

Pihak Rumah Sakit Permata Hati dalam pemberian besarnya upah disesuaikan Menurut Upah Minimum Kabupaten (UMK) Bengkalis Tahun 2012 yang ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Nomor 49 Tahun 2010 sebesar Rp. 1.350.000,00. Selanjutnya dalam upah yang diberikan kepada tenaga kerja kontrak yang bekerja dalam Rumah Sakit Permata Hati sudah

sesuai dengan Upah Minimum Regional Kota yaitu sebesar Rp. 1.350.000,00/bulan.

Tetapi dalam hal ini pembayaran upah pada Rumah Sakit Permata Hati sering melakukan keterlambatan dalam pengeluaran gaji, telah ditetapkan dalam perjanjian bahwa penggajian upah di mulai pada tanggal 3 (tiga) hingga tanggal 5 (lima). Rumah Sakit Permata Hati telah melanggar dari isi perjanjian tersebut melakukan kelalaian keterlambatan pengeluaran gaji hingga melebihi pada tanggal yang sudah ditentukan yaitu pada tanggal 18 dan tidak memberi tahu dahulu pada karyawannya tentang masalah tersebut, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 pasal 95 ayat 2 (dua) yang menyebutkan, “perusahaan yang karena kesengajaan atau kelalaiannya mengakibatkan keterlambatan pembayaran upah, dikenakan denda sesuai dengan persentase tertentu dari upah pekerja/buruh”, tetapi pihak Rumah Sakit Permata Hati tidak mengganti rugi dan bertanggung jawab atas kelalaian tersebut.

Berdasarkan uraian yang telah penulis uraikan pada latar belakang diatas, maka akhirnya penulis tertarik untuk melakukan suatu proposal penelitian dengan judul : **“PELAKSANAAN PERJANJIAN KERJA ANTARA KARYAWAN KONTRAK DENGAN RUMAH SAKIT PERMATA HATI DURI BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 13 TAHUN 2003 TENTANG KETENAGAKERJAAN.”**

B. Batasan Masalah

Untuk lebih terarahnya dalam penulisan ini maka penulis dapat mengambil batasan masalah yang diteliti. Adapun penelitian ini difokuskan kepada pelaksanaan pembayaran gaji dan denda ganti rugi antara karyawan kontrak dengan Rumah Sakit Permata Hati Duri berdasarkan Undang-undang nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, penulis dapat merumuskan masalah dalam proposal penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaturan perjanjian kerja antara karyawan kontrak dengan Rumah Sakit Permata Hati dengan Undang-Undang No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan ?
2. Bagaimanakah pelaksanaan hak dan kewajiban antara karyawan kontrak dengan Rumah Sakit Permata Hati ditinjau dari Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan ?
3. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan karyawan kontrak apabila isi dalam perjanjian kerja tidak dilaksanakan oleh pihak Rumah Sakit Permata Hati ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan yang dikaji, berikut dikemukakan tujuan penelitian :

- a. Untuk mengetahui pengaturan perjanjian kontrak kerja antara karyawan kontrak dengan Rumah Sakit Permata Hati.
- b. Untuk mengetahui pelaksanaan hak dan kewajiban antara karyawan kontrak dengan Rumah Sakit Permata Hati ditinjau menurut Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
- c. Untuk mengetahui bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan karyawan kontrak apabila isi dalam perjanjian kerja tidak dilaksanakan oleh pihak Rumah Sakit Permata Hati

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini bermanfaat sebagai penambah wawasan dan ilmu pengetahuan penulis terutama berkenaan dengan masalah kontrak kerja dan ketenagakerjaan.
- b. Bagi para pihak yang melakukan perjanjian, penelitian bermanfaat sebagai bahan masukan maupuinformasi dalam perjanjian hendak dilakukan.

E. Metode Penelitian

Penelitian hukum pada dasarnya merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya kecuali itu, maka juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta hukum tersebut untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul dalam gejala tersebut.

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Dilihat dari jenisnya, maka penelitian ini dapat digolongkan kepada penelitian suatu penelitian *Field Research* dengan cara *Survey*¹⁰. Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan penulis langsung mengadakan penelitian dilapangan dengan menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara, dengan menurut sifatnya ini. Tergolong pada penelitian *Deskriptif* yaitu salah satu tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap dan terperinci tentang pokok masalah yang diteliti.¹¹

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat penulis melakukan penelitian ini meliputi Kantor Rumah Sakit Permata Hati yang terletak di Jalan Jenderal Sudirman No.37 Duri. Karena disinilah penulis bisa mendapatkan data yang penulis butuhkan dalam proposal penelitian ini.

3. Populasi dan Sample

Adapun Populasi yang dijadikan dalam penelitian ini adalah orang yang terlibat dalam perjanjian kerja tersebut yaitu :

- a. Kepala Rumah Sakit Permata Hati 1 orang
- b. Tenaga kerja (Karyawan kontrak) 36 orang

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*, adapun sample dari populasi penelitian ini adalah, yang terdiri dari :

- a. Kepala Rumah Sakit Permata Hati 1 orang

¹⁰ Bahder J Nasution, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung : Mandar Maju, 2008), h.86

¹¹ Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: CV.Pustaka Setia,2009).

b. Tenaga Kerja (Karyawan kontrak) 20 (dua puluh) orang.

Dengan demikian seluruh responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 21 orang.

4. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah terdiri dari sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer adalah data utama yang dijadikan pembahasan dalam penelitian ini yaitu data dari hasil angket dan wawancara pelaksanaan perjanjian kerja antara karyawan kontrak dengan Rumah Sakit Permata Hati Duri berdasarkan Undang-undang nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data-data yang penulis peroleh dari buku-buku dan literatur-literatur penunjang, melalui studi kepustakaan serta data-data lainnya yang ada hubungannya dengan judul penelitian yang akan penulis teliti, yang kesemuanya itu turut mendukung bahan hukum primer dalam penelitian ini khususnya.

5. Alat Pengumpul Data

Dalam melakukan penelitian penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara :

- a. Observasi yaitu, penulis langsung ke lokasi penelitian untuk melaksanakan pengumpulan data yang diperlukan agar nantinya akan dapat menjawab terhadap permasalahan yang telah dirumuskan.
- b. Angket yaitu, cara pengumpulan data dengan mempergunakan pertanyaan-pertanyaan yang tertulis untuk memperoleh informasi dari responden.
- c. Wawancara yaitu, situasi peran antar pribadi bertatap muka antara ketika seorang yakni pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban-jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada seorang responden.¹²
- d. Studi dokumentasi yaitu, penelitian yang menggunakan data-data dari perusahaan tempat meneliti, misalnya melalui surat perjanjian kerja.
- e. Studi pustaka yaitu : teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literature-literatur, catatan-catatan, dan Undang-undang yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.

6. Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif yaitu hasil atau data penulisan diuraikan dalam bentuk deskriptif dalam bentuk kalimat. Selanjutnya penulis menerangkan data secara jelas dan terperinci melalui interpretasi data yang keterkaitan data yang satu dengan data yang lainnya dan analisa secara teori hukum yang berlaku,

¹² Soejono Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*, cet. ke-3 (Jakarta: UI Pers, 2007). h.

kemudian penarikan kesimpulan secara induktif, metode yang bertolak dari kaedah yang kemudia ditarik dari kesimpulan secara umum.¹³

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah cara penulisan yang menempatkan bab demi bab sesuai dengan masalahnya, dan bab yang satu saling berhubungan dengan bab yang lainnya sehingga menjadi skripsi yang utuh.

Adapun susunan dari bab tersebut adalah :

BAB I PENDAHULUAN, Merupakan bab pendahuluan yang berisikan uraian tentang Latar Belakang Penelitian, Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

BAB II LANDASAN UMUM LOKASI PENELITIAN, Dalam bab ini diuraikan tentang gambaran ringkas sejarah perusahaan, perjanjian kerja dan hak dan kewajiban antara karyawan kontrak dengan Rumah Sakit Permata Hati.

BAB III TINJAUAN UMUM KETENAGAKERJAAN, Membahas tentang pengertian tentang ketenagakerjaan, kesepakatan kerja, hukum ketenagakerjaan, serta hak-hak pekerja.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, Merupakan bagian pembahasan skripsi ini, berisi tentang pembahasan yang berhubungan dengan pengaturan perjanjian kontrak kerja dan hak-hak serta kewajiban tenaga kerja menurut Undang-Undang Nomor

¹³ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitia Kualitatif*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada,2003), h.46

13 Tahun 2003, serta upaya hukum yang dapat dilakukan oleh tenaga kerja apabila perjanjian tersebut tidak dilakukan oleh perusahaan.

BAB V **PENUTUP**, Merupakan bab kesimpulan dan saran: dalam bab ini akan disampaikan kesimpulan dari hasil pembahasan terhadap beberapa permasalahan yang di rumuskan dalam pernyataan. Disamping itu juga akan disampaikan beberapa saran yang bersifat konkrit dan praktis menyangkut aspek operasional dan kebijakan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN