

KEBIJAKAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN KESETARAAN

**Lun A. Rupu, S.Pd., M.Si.
Drs. Rusli Isa, M.Si.**



pena persada

PENERBIT CV. PENA PERSADA

**KEBIJAKAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
PENDIDIKAN KESETARAAN**

Penulis:

Lun A. Rupu, S.Pd., M.Si.
Drs. Rusli Isa, M.Si.

ISBN : 978-623-315-332-4

Editor:

Wiwit Kurniawan

Design Cover :

Retnani Nur Brilliant

Layout :

Eka Safitry

Penerbit CV. Pena Persada

Redaksi :

Jl. Gerilya No. 292 Purwokerto Selatan, Kab. Banyumas
Jawa Tengah

Email : penerbit.penapersada@gmail.com

Website : penapersada.com Phone : (0281) 7771388

Anggota IKAPI

All right reserved

Cetakan pertama : 2021

Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang
memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa
izin penerbit

KATA PENGANTAR

Segala puji senantiasa kita panjatkan kehadirat Allah Swt, atas segala rahmat dan karunianya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan buku yang berjudul “**KEBIJAKAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN KESETARAAN**”. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan karya ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan banyak terima kasih pada semua pihak yang telah membantu penyusunan buku ini. Sehingga buku ini bisa hadir di hadapan pembaca.

Dalam buku ini membahas mengenai implementasi pemberian bantuan kepada lembaga pendidikan dalam peningkatan layanan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo. Pemenuhan layanan pendidikan nonformal yang berkualitas dan sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan (SNP) dalam hal ini pemenuhan kualitas penyelenggaraan pendidikan kesetaraan program Paket C meliputi penyediaan sarana prasarana yang memadai, penyiapan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidangnya, pemberian jenis ketrampilan yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi peserta didik.

Penulis menyadari bahwa buku ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan guna penyempurnaan buku ini. Akhir kata saya berharap Allah Swt berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Pemenuhan Layanan Pendidikan Nonformal.....	1
B. Pendidikan Kesetaraan Program Paket C.....	2
BAB II ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK	7
A. Konsep Administrasi Publik.....	7
B. Konsep Kebijakan Publik	9
C. Konsep Implementasi Kebijakan Publik	13
D. Beberapa Model Implementasi Kebijakan	15
1. Model George Edwards III.....	16
2. Model Meter dan Horn	21
3. Model Mazmanian dan Sabatier.....	23
4. Model Hoogwood & Gun.....	25
5. Model Elmore, Lipsky, Hjem & O'Porter	26
6. Model Jan Merse	27
7. Model Warwic.....	27
8. Model Rippley dan Franklin	29
9. Model Charles O. Jones.....	30
10. Model Grindle	32
11. Model Devid L.Weimer dan Aidan R. Vining	35
12. Model Yulianto Kadji	37
E. Faktor-Faktor Yang Menentukan Keberhasilan Implementasi Kebijakan	42
1. Mentality Approach (pendekatan Mentalis).....	43
2. System Approach(Pendekatan Sistem).....	43

3. Networking Approach (Pendekatan Jejaring Kerjasama) .	44
4. Organisasi.....	44
5. Interpretasi.....	45
6. Aplikasi.....	45
BAB III PELAYANAN PENDIDIKAN.....	46
A. Konsep Kualitas Pelayanan.....	46
B. Peningkatan Mutu Pelayanan Pendidikan melalui Pembiayaan.....	55
C. Konsep Penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C.....	57
D. Implementasi Bantuan Pendidikan Kesetaraan Paket C dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Penyelenggaraan Program	58
E. Tahapan Implementasi Kebijakan Bantuan Pendidikan Untuk Pendidikan Kesetaraan Program paket C	59
BAB IV GAMBARAN UMUM SANGGAR KEGIATAN BELAJAR	61
A. Profil Umum SKB kota Gorontalo	61
B. Layanan Pendidikan.....	64
BAB V TAHAPAN-TAHAPAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMBERIAN BANTUAN PENDIDIKAN	66
A. Perencanaann Dalam Pelaksanaan Kegiatan Pemberian Bantuan Pendidikan	66
B. Pelaksanaan Kegiatan Pemberian Bantuan Pendidikan.....	81
C. Pertanggungjawaban Lembaga Pengelola Pendidikan Kesetaraan Program Paket C.....	85
D. SKB Kota Gorontalo memberikan layanan konsultasi dan bimbingan.	87
E. Monitoring dan Evaluasi	91

BAB VI	FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN	
	KEBERHASILAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN	
	PEMBERIAN BANTUAN PENDIDIKAN	100
A.	Mentality Approach/ Pendekatan Mentalitas	100
1.	Sikap Aparatur Pemerintah penyelenggara program dan masyarakat (orang tua peserta didik)	101
2.	Perilaku aparaturn pemerintah penyelenggara program dan masyarakat (orang tua peserta didik)	103
3.	Motivasi penyelenggara program dan masyarakat (peserta didik Paket C) dalam penyelenggaraan pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo	106
B.	Systems Approach / Pendekatan Sistem	111
C.	Networking Approach / Pendekatan Jejaring Kerjasama	117
D.	Organisasi	121
E.	Interpretasi	126
F.	Aplikasi	132
BAB VII	KUALITAS LAYANAN PENYELENGGARAAN	
	PENDIDIKAN KESETARAAN PROGRAM PAKET C	138
A.	Indikator kualitas layanan penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C	138
1.	Tangibles / sarana fisik perkantoran	139
2.	Empathy	143
3.	Reliabilitas (<i>Reliability</i>)/ Kemampuan dan Kehandalan petugas layanan	144
4.	Responsivitas (<i>Responsiveness</i>)/ Keinginan Aparat Dalam Memberikan Layanan	145
5.	Assurance / Memeberikan jaminan kepada masyarakat pengguna layanan.....	146

B. Kualitas Layanan Penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo	148
BAB VIII PENUTUP	154
DAFTAR PUSTAKA.....	155

KEBIJAKAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN KESETARAAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Pemenuhan Layanan Pendidikan Nonformal

Upaya pemerintah dalam rangka pemenuhan layanan pemerataan kesempatan pendidikan tidak hanya terbatas dilakukan melalui pendidikan formal, tetapi juga melalui pendidikan nonformal. Pendidikan non formal diperuntukkan bagi masyarakat yang terkendala masalah ekonomi, sosial, keterbatasan waktu, tempat atau alasannya lainnya sehingga tidak berkesempatan mengikuti pendidikan di jalur formal yakni pendidikan menengah. Pendidikan Kesetaraan program Paket C merupakan salah satu bentuk layanan pendidikan di jalur nonformal yang pada hakekatnya merupakan pemberian layanan pada kesempatan kedua, bertujuan untuk memberikan pelayanan pendidikan seumur hidup (long life education) kepada warga masyarakat yang oleh karena sesuatu hal kebutuhan pendidikannya tidak dapat ditempuh melalui jalur pendidikan formal.

Pelaksanaan Program Paket C tahun 2011 dilihat dari kuantitasnya berkembang cukup signifikan, tetapi kompetensi lulusan peserta didik paket C pada umumnya masih rendah. Hal ini disebabkan karena kurang tersedianya sarana prasarana pembelajaran yang memadai, kurangnya sumber daya manusia dalam hal tenaga Pendidik dan Kependidikan yang memenuhi standar kualifikasi, sehingga berakibat pada rendahnya kualitas layanan penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C. Olehnya itu dipandang perlu melakukan pembinaan secara terus menerus kepada lembaga penyelenggara program Paket C dalam hal ini Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Negeri dan Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas pendidikan Kabupaten / Kota Pembinaan kelembagaan

yang dilakukan dalam hal ini dapat berupa pemberian bantuan baik dalam bentuk bantuan operasional maupun bantuan sosial.

Pemenuhan layanan pendidikan nonformal yang berkualitas dan sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan (SNP) dalam hal ini pemenuhan kualitas penyelenggaraan pendidikan kesetaraan program Paket C meliputi penyediaan sarana prasarana yang memadai, penyiapan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidangnya, pemberian jenis ketrampilan yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi peserta didik. Selain itu pula bentuk layanan berupa program bea siswa untuk peserta didik sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C yang dilaksanakan di Lembaga penyelenggara Pendidikan Nonformal dalam hal ini Sanggar Kegiatan Belajar (SKB).

Pemenuhan layanan penyelenggaraan ini sebagai implementasi dari Permendikbud R.I Nomor 64 tahun 2012 tentang Bantuan Kepada Satuan Pendidikan Anak Usia dan Nonformal serta Lembaga di Bidang Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Nonformal dan Pendidikan Informal. Pada tahun 2011 pembinaan program Kesetaraan Paket C ditugaskan kepada Direktorat Pembinaan SMA Direktorat Jenderal Pendidikan Menengah. Sejalan dengan fungsi dan tugas tersebut, Direktorat Pembinaan SMA melaksanakan perumusan dan koordinasi pelaksanaan kebijakan serta fasilitasi penerapan teknis di bidang SMA dan Kesetaraan (Permendiknas nomor 36 tahun 2010 yang diubah dengan Permendikbud Nomor 1 Tahun 2012).

B. Pendidikan Kesetaraan Program Paket C

Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendidikan Kota Gorontalo adalah salah satu lembaga yang menyelenggarakan Pendidikan Kesetaraan program Paket C yang dalam penyelenggaraan layanan pendidikan ini sebagian aktifitas/kegiatannya didanai melalui bantuan pendidikan dalam bentuk bantuan sosial.

Program pemberian bantuan pendidikan dalam bentuk bantuan Sosial berdasarkan Permendikbud R.I Nomor 64 tahun 2012 di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo diterapkan sejak tahun 2012 sampai dengan sekarang. Pemberian bantuan sosial ini diperuntukkan bagi biaya penyelenggaraan pendidikan Kesetaraan Program Paket C dengan persentasi pembagian sebanyak 64 % dialokasikan untuk membiayai kegiatan dalam rangka pemenuhan Standar Nasional Pendidikan dan Manajemen, sedangkan 36 % untuk program Bea Siswa bagi peserta didik kurang mampu. (Sumber : Direktorat Pembinaan SMA Ditjen Dikmen Kemendikbud Tahun 2012).

Dalam Panduan pelaksanaan bantuan sosial lembaga penyelenggara paket C yang dikeluarkan Direktorat pembinaan SMA Dirjen Dikmen Kemendikbud tahun 2012 Implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan dalam pengelolaan Pendidikan Kesetaraan Paket C dilaksanakan melalui tahapan pelaksanaan pembinaan dimana pembinaan pengelolaan program Paket C dilakukan secara terpadu, sistematis dan berkelanjutan. Adapun Tahapan - tahapan pelaksanaan pembinaan yakni : 1) Perencanaan, 2) Pelaksanaan Kegiatan, 3) Monitoring dan Evaluasi.

Faktor-faktor yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan dalam pengelolaan Pendidikan Kesetaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo bertolak dari teori Yulianto Kadji (*Mentality, System, Networking -Approach*) dan Charles O. Jones (*Organisasi, Interpretasi dan Aplikasi*).

Kualitas layanan penyelenggaraan pendidikan Kesetaraan di SKB Kota Gorontalo diukur melalui lima dimensi yaitu *Tangible, Emphaty, Reliability, Responsisives* dan *Assurance* menurut Zeitmall et.al (1990). Lima dimensi layanan di atas jika diterapkan dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C dapat berupa : 1) *Tangible*, penyediaan sarana prasarana pembelajaran oleh lembaga penyelenggara program, 2) *Emphaty*, pemberian

perhatian dalam bentuk komunikasi dan sikap yang ramah pada penyelenggaraan program oleh pendidik dan pengelola program terhadap peserta didik, 3) *Reliability*, pemberian layanan pendidikan ketrampilan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan peserta didik dalam hal ini tepat waktu dan tepat sasaran, 4) *Responsiveness*, kemamuan pendidik dan pengelola program memberikan layanan penyelenggaraan program dengan cepat, 5) *Assurance*, jaminan kepada peserta didik berupa kesamaan pelayanan dalam proses pembelajaran baik prosedur maupun mekanisme.

Berdasarkan kondisi nyata hasil observasi di lapangan bahwa upaya pelaksanaan pembinaan melalui pemberian bantuan pendidikan dalam hal ini bantuan sosial kepada SKB Kota Gorontalo selaku lembaga penyelenggara Pendidikan Kesetaraan Program Paket C diduga belum maksimal dalam meningkatkan kualitas layanan Pendidikan tersebut.

Tahapan-tahapan implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan di SKB Kota Gorontalo belum dilaksanakan sepenuhnya. Pada tahapan perencanaan program yakni : 1) pemenuhan subtransi SNP melalui strategi pembentukan tim/koordinator pengkajian SNP dan kegiatan identifikasi sasaran yang ingin dicapai pada tiap standar dan program ketrampilan tidak dilaksanakan, 2) penetapan skala prioritas untuk penyelenggaraan program ketrampilan khususnya belum mempertimbangkan kebutuhan peserta didik dan ketersediaan sumber daya yang ada baik tenaga, sarana prasarana maupun pembiayaan.

Pada tahapan pelaksanaan program yakni 1) pemenuhan SNP (Standar Isi, SKL, dan Standar Proses serta Standar penilaian) melalui pelaksanaan Workshop / IHT belum maksimal. Peserta Workshop/IHT untuk mata pelajaran yang diajarkan di Paket C memiliki latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan mata pelajaran yang diampu. 2) Pelaksanaan kegiatan yang tidak sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan tidak disampaikan melalui rapat pengelola dan pamong belajar atau tutor. 3) Pemberian

bantuan pendidikan kepada peserta didik yang kurang mampu tidak sesuai dengan panduan pelaksanaan yang diterbitkan oleh Direktorat Pendidikan Menengah selaku pemberi bantuan pendidikan. Dana pendidikan yang diperuntukkan untuk 30 orang peserta didik oleh pihak penyelenggara dibijaksanai dibagi merata ke seluruh peserta didik yang berjumlah kurang lebih 75 orang sehingga bantuan yang diberikan tidak optimal dalam membantu peserta didik yang kurang mampu.

Pelaksanaan supervisi dan evaluasi belum dilaksanakan sepenuhnya, misalnya untuk supervisi internal terhadap pengelolaan akademik belum dilaksanakan secara kontinyu dan berkesinambungan. Selain itu pula evaluasi internal dalam bentuk evaluasi diri terhadap kinerja lembaga dan melakukan perbaikan dalam rangka mewujudkan pelaksanaan proses pembelajaran serta manajemen lembaga pengelola Paket C belum dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Faktor - faktor yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan dalam peningkatan kualitas layanan penyelenggaraan pendidikan Kesetaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo bertolak dari teori MSN-Approach oleh Yuliyanto Kadji dan Organisasi, Interpretasi dan Aplikasi oleh Charles O. Jones. Dalam implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan di SKB Kota Gorontalo, faktor yang menentukan keberhasilan implementasi antara lain adalah 1). Mentalitas Aparat. Asas transparansi dan berkeadilan dalam melaksanakan setiap kebijakan belum dilaksanakan sepenuhnya oleh penyelenggara atau implementor kebijakan, hal ini dapat terlihat dari kurangnya sosialisasi tentang penyelenggaraan program kepada aparat SKB sehingga sebagian aparatur yang ada belum mengetahui tentang program yang dilaksanakan. 2) Sistem, Sistem pendidikan yang dilaksanakan di SKB Kota Gorontalo belum sepenuhnya melaksanakan sistem pendidikan yang berbasis lokal. Dari

segi *Organisasi*, 3) SKB Kota Gorontalo merupakan organisasi yang fleksibel dengan tugas pokok dan fungsi yang jelas dan terarah, namun dalam pembagian tugas penyelenggaraan bantuan pendidikan tidak merata, misalnya saja dalam hal pengelolaan bantuan untuk penyelenggaraan ketrampilan bagi peserta didik, seharusnya kegiatan ini diserahkan pengelolaannya kepada Pokja Binsuslat yang menangani pembinaan kursus dan pelatihan. Dari segi *Interpretasi*, kurangnya penjabaran aturan sehingga terjadinya penumpukan tugas pada person atau kelompok kerja tertentu. Sebagai contoh tugas yang seharusnya bisa dilaksanakan oleh Pokja Pembinaan Kursus dan Pelatihan, tetapi masih dilaksanakan di Pokja Kesetaraan sehingga di Pokja Kesetaraan terjadi tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas.

Dengan demikian maka harapan ideal bahwa pemberian bantuan sosial dapat meningkatkan kualitas layanan penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan program Paket C di SKB Kota Gorontalo belum tercapai secara maksimal. Kajian dalam buku ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan implementasi pemberian bantuan kepada lembaga pendidikan dalam peningkatan layanan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo.

BAB II

ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK

A. Konsep Administrasi Publik

Konsep administrasi publik di Indonesia pada dasarnya bukanlah konsep yang baru, karena konsep administrasi publik tersebut sudah ada sejak dari dulu, hanya saja beberapa ahli mengganti administrasi publik menjadi administrasi negara.

Menurut **Chandler dan Plano** dalam **Keban** (2004 : 3) bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Kedua pengarang di atas juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (art and science) yang ditujukan untuk mengatur “public affairs” dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan, dan sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.

Menurut Siagian dalam Tahir (2014 : 2) bahwa administrasi negara ialah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintahan dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara.

Selain konsep administrasi menurut **Siagian, Chandler dan Plano** ada beberapa variasi pendapat tentang administrasi publik yang dikutip Stillman II dalam **Keban** (2004 : 5) sebagai berikut :

1. Menurut Dimock & Fox, administrasi publik merupakan produksi barang-barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat konsumen. Definisi tersebut melihat administrasi publik sebagai suatu kegiatan ekonomi atau serupa dengan bisnis tetapi khusus dalam menghasilkan barang dan pelayanan publik.
2. Barton & Chappel melihat administrasi publik sebagai "the work of government" atau pekerjaan yang dilakukan oleh pemerintah. Definisi ini menekankan aspek keterlibatan personel dalam memberikan pelayanan kepada publik.
3. Starling melihat administrasi publik sebagai semua yang dicapai pemerintah, atau dilakukan sesuai dengan pilihan kebijakan sebagaimana dijanjikan pada waktu kampanye pemilihan. Dengan kata lain batasan tersebut menekankan aspek "the accomplishing side of government" dan seleksi kebijakan publik.
4. Nigro & Nigro mengemukakan bahwa administrasi publik adalah usaha kerjasama kelompok dalam suatu lingkungan publik, yang mencakup ketiga cabang yaitu yudikatif, legislatif dan eksekutif; mempunyai peranan penting dalam memformulasikan kebijakan publik sehingga menjadi bagian dari proses politik; sangat berbeda dengan cara-cara yang ditempuh oleh administrasi swasta, dan berkaitan erat dengan beberapa kelompok swasta dan individu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Definisi ini lebih menekankan proses kelembagaan yang melibatkan usaha kerja sama kelompok sebagai kegiatan publik yang berbeda dari kegiatan swasta.
5. Rasenbloom menunjukkan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses management, politik dan hukum untuk memenuhi mandat pemerintah di bidang legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian. Definisi ini menekankan aspek proses intitutional atau kombinasi ketiga jenis kegiatan pemerintah eksekutif, yudikatif dan legislatif.

6. Nicholas Henry memberi batasan bahwa administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktek-praktek manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Dengan demikian definisi melihat bahwa administrasi publik sebagai kombinasi teori dan praktek yang mencampuri proses manajemen dengan pencapaian nilai-nilai normatif dalam masyarakat.

Dari beberapa definisi tentang administrasi publik dapat dilihat bahwa dalam administrasi publik terjadi kegiatan kerja sama, adanya aparatur pemerintahan, adanya sekelompok orang atau lembaga, adanya kombinasi antara sejumlah teori dan praktek, adanya kegiatan yang memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (manage) keputusan-keputusan.

B. Konsep Kebijakan Publik

Menurut Anderson dalam Rohman (2010 : 2) menyatakan bahwa kebijakan (Policy) diartikan sebagai suatu arah tindakan yang bertujuan, yang dilaksanakan oleh pelaku kebijakan di dalam mengatasi suatu masalah atau urusan - urusan yang bersangkutan

Harold Laswell dan Abraham Kaplan dalam Nugroho (2008 : 53) mendefinisikan Kebijakan Publik sebagai suatu program yang diproyeksikan dengan tujuan-tujuan tertentu, nilai-nilai tertentu dan praktek-praktek tertentu.

Carl I.Friedrick dalam Nugroho (2008 : 53) mendefinisikan Kebijakan Publik sebagai serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan ancaman dan peluang yang ada. Kebijakan yang diusulkan

tersebut ditujukan untuk memanfaatkan potensi sekaligus mengatasi hambatan yang ada dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Syafiie dalam Tahir (2013 : 1) mendefinisikan Kebijakan Publik adalah semacam jawaban terhadap suatu masalah karena akan merupakan upaya memecahkan, mengurangi dan mencegah suatu keburukan serta sebaliknya menjadi penganjur, inovasi dan pemuka terjadinya kebaikan dengan cara terbaik dan tindakan terarah.

Selanjutnya menurut Keban dalam Kadji (2008 : 5) menjelaskan bahwa : "Public Policy" dapat dilihat sebagai konsep filosofis, sebagai suatu produk, sebagai suatu proses dan sebagai suatu kerangka kerja. Sebagai suatu konsep filosofis, kebijakan merupakan serangkaian prinsip, atau kondisi yang diinginkan; sebagai suatu produk, kebijakan dipandang sebagai serangkaian kesimpulan atau rekomendasi; dan sebagai suatu proses, kebijakan dipandang sebagai suatu cara dimana melalui cara tersebut suatu organisasi dapat mengetahui apa yang diharapkan darinya, yaitu program dan mekanisme dalam mencapai produknya; dan sebagai suatu kerangka kerja, kebijakan merupakan suatu proses tawar menawar dan negosiasi untuk merumuskan isu-isu dan metode implementasinya.

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan di atas dapat dicermati bahwa kebijakan merupakan suatu kegiatan atau tindakan, adanya tujuan yang hendak dicapai, sebagai upaya pemecahan masalah, adanya pelaku kebijakan.

Selanjutnya menurut Subarsono (2008 : 3) bahwa lingkup kebijakan publik sangat luas karena mencakup berbagai sektor atau bidang pembangunan seperti kebijakan publik di bidang pendidikan, pertanian, kesehatan, transportasi, pertahanan dan sebagainya. Di samping itu dilihat dari hirarkinya kebijakan publik dapat bersifat nasional, regional maupun lokal seperti Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Pemerintah Provinsi, peraturan Pemerintah Kabupaten/Kota dan keputusan Bupati/ Walikota.

Kebijakan publik memiliki tingkatan sebagaimana yang dikemukakan Nugroho dalam Tahir (2014 : 9) bahwa secara sederhana rentetan atau tingkatan kebijakan publik di Indonesia dapat dikelompokkan menjadi tiga yakni :

- 1) Kebijakan publik yang bersifat makro atau umum, atau mendasar, yaitu : (a) UUD 1945, (b) UU/Perpu, (c) Peraturan Pemerintah, (d) Peratutran Presiden dan (e) Peraturan Daerah.
- 2) Kebijakan Publik yang bersifat meso atau menengah atau penjas pelaksanaan. Kebijakan ini dapat berbentuk Peraturan Menteri, Surat Edaran Menteri, Peraturan Gubernur, Peraturan Bupati dan Peraturan Walikota. Kebijakannya dapat berbentuk Surat keputusan Bersama (SKB) antara Menteri, Gubernur, Bupati dan Walikota.
- 3) Kebijakan Publik yang bersifat mikro adalah kebijakan yang mengatur pelaksanaan atau implementasi dari kebijakan di atasnya. Bentuk kebijakannya adalah peraturan yang dikeluarkan oleh aparat publik di bawah Menteri, Gubernur, Bupati dan Walikota.

Terkait dengan hirarki kebijakan secara umum menurut Abidin dalam Tahir (2014 : 10) membedakan kebijakan dalam tiga tingkatan sebagai berikut :

- 1) Kebijakan umum, yaitu kebijakan yang menjadi pedoman atau petunjuk pelaksanaan baik yang bersifat positif ataupun negatif yang meliputi keseluruhan wilayah atau instansi yang bersangkutan.
- 2) Kebijakan pelaksanaan, yaitu kebijakan yang menjabarkan kebijakan umum. Untuk tingkat pusat, Peraturan Pemerintah tentang pelaksanaan Undang-Undang.
- 3) Kebijakan Teknis, yaitu kebijakan operasional yang berada di bawah kebijakan pelaksanaan.

Proses kebijakan publik terdiri dari beberapa tahapan. Hal ini seperti yang dikemukakan James Anderson dalam Subarsono (2008 : 12) yang menetapkan proses kebijakan publik sebagai berikut :

- 1) Formulasi Masalah (*Problem Formulation*) : Apa masalahnya ? Apa yang membuat hal tersebut menjadi masalah kebijakan ? Bagaimana masalah tersebut dapat masuk dalam agenda pemerintah ?
- 2) Formulasi Kebijakan (*Formulation*) : Bagaimana mengembangkan pilihan-pilihan atau alternatif-alternatif untuk memecahkan masalah tersebut ? Siapa saja yang berpartisipasi dalam formulasi kebijakan ?
- 3) Penentuan Kebijakan (*Adoption*) : Bagaimana alternatif ditetapkan ? Persyaratan atau kriteria seperti apa yang harus dipenuhi ? Siapa yang akan melaksanakan kebijakan ? Bagaimana proses atau strategi untuk melaksanakan kebijakan ? Apa isi dari kebijakan yang telah ditetapkan ?
- 4) Implementasi (*Implementation*) : Siapa yang terlibat dalam implementasi kebijakan ? Apa yang mereka kerjakan ? Apa dampak dari isi kebijakan ?
- 5) Evaluasi (*Evaluation*) : Bagaimana tingkat keberhasilan atau dampak kebijakan diukur ? Siapa yang mengevaluasi kebijakan ? Apa konsekuensi dari adanya evaluasi kebijakan ? Adakah tuntutan untuk melakukan perubahan atau pembatalan ?

Selanjutnya proses kebijakan menurut Michael Howlet dan M. Ramesh dalam Subarsono (2008 : 13) terdiri dari lima tahapan sebagai berikut :

- 1) Penyusunan agenda (*agenda setting*), yakni suatu proses agar suatu masalah bisa mendapat perhatian dari pemerintah.
- 2) Formulasi kebijakan (*policy formulation*), yakni proses perumusan pilihan-pilihan kebijakan oleh pemerintah.
- 3) Pembuatan kebijakan (*decision making*), yakni proses ketika pemerintah memilih untuk melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan sesuatu tindakan.
- 4) Implementasi kebijakan (*policy implementation*), yaitu proses untuk melaksanakan kebijakan supaya mencapai hasil.
- 5) Evaluasi kebijakan (*policy evaluation*), yakni proses untuk memonitor dan menilai hasil atau kinerja kebijakan.

Selain proses ataupun tahapan kebijakan menurut para ahli di atas, ada seorang ahli membagi proses ataupun tahapan kebijakan menjadi tiga tahapan. Menurut Younis dalam Tahir (2014 : 11) mengemukakan bahwa proses kebijakan publik terdiri dari tiga tahapan yakni : Formulasi dan Desain Kebijakan, Implementasi Kebijakan dan Evaluasi Kebijakan.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan para ahli di atas mengenai proses atau tahapan kebijakan publik maka pada dasarnya proses kebijakan publik meliputi tahapan formulasi kebijakan, implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan.

C. Konsep Implementasi Kebijakan Publik

Dalam perkembangan studi administrasi publik, implementasi kebijakan publik di samping dipahami sebagai salah satu aktivitas dari administrasi publik sebagai institusi (birokrasi) dalam proses kebijakan publik, dapat dipahami pula sebagai salah satu lapangan studi administrasi publik sebagai ilmu.

Menurut Sharkansky, Ripley & Grace A. Franklin dalam Tachjan (2008 : 63) menyatakan bahwa implementasi kebijakan publik sebagai salah satu aktivitas dari administrasi publik sebagai suatu institusi, dimaksudkan sebagai salah satu proses kegiatan yang dilakukan oleh unit-unit administratif atau unit-unit birokratik pada berbagai tingkat pemerintahan baik bersifat vertikal maupun horizontal dalam proses kebijakan publik, di mana proses kebijakan publik ini dapat dikelompokkan ke dalam tiga fungsi yaitu : “perumusan kebijakan publik, implementasi kebijakan publik, pengawasan dan evaluasi (hasil) kebijakan publik” menurut Mustopadidjaja A.R dalam Tachjan (2008 : 64). Ketiga fungsi ini dalam buku referensi administrasi publik dikemukakan sebagai fungsi pokok (dasar) administrasi publik menurut Wayong dalam Tachjan (2008 : 64).

Unit-unit administratif dengan proses kegiatan yang dilakukan seperti tersebut di atas adalah merupakan manifestasi dari tindakan-tindakan administratif. Dikatakan demikian karena tindakan - tindakan administratif itu adalah tindakan-tindakan yang bersangkutan paut dengan administrasi dimana ciri-ciri administrasi adalah organisasi dan manajemen menurut Waldo dalam Tachjan (2008 : 64). Dalam hal ini unit-unit administratif merupakan suatu organisasi, sedangkan proses kegiatan yang dilakukannya dalam upaya merealisasikan kebijakan publik yang telah ditetapkan merupakan aktivitas yang bertalian dengan penerapan fungsi-fungsi manajemen. Unit administratif sebagai suatu organisasi dalam arti statis dapat dipandang sebagai anatominya dari administrasi publik, maksudnya sebagai unsur yang menunjukkan tempat dan hubungan bagian-bagian tubuh administrasi publik. Adapun manajemen yang dijalankan dapat dipandang sebagai fisiologisnya dari administrasi publik, maksudnya sebagai unsur yang menunjukkan fungsi dan kegiatan kehidupannya. Jadi sifatnya dinamis.

Dengan demikian implementasi kebijakan publik sebagai salah satu aktivitas dari administrasi publik, dapat dikemukakan sebagai proses kegiatan yang bertalian dengan penerapan organisasi dan manajemen di/oleh unit-unit administratif dalam upaya merealisasikan kebijakan publik (politik) yang telah ditetapkan.

Implementasi kebijakan publik sebagai salah satu aktivitas dalam proses kebijakan publik sering bertentangan dengan yang diharapkan. Itulah sebabnya implementasi kebijakan publik diperlukan pemahaman yang mendalam tentang studi kebijakan publik. Menurut Djadja Saefullah dalam prakatanya pada buku Tachjan (2006 : ix) bahwa studi kebijakan publik tersebut dapat dipahami dari dua perspektif yakni : Pertama, perpektif politik : bahwa kebijakan publik di dalam perumusan, implementasi maupun evaluasi pada hakikatnya merupakan pertarungan berbagai kepentingan

publik di dalam mengalokasikan dan mengelola sumber daya (*resources*) sesuai dengan visi, harapan dan prioritas yang ingin diwujudkan. Kedua, perspektif administrasi : bahwa kebijakan publik merupakan ikhwah yang berkaitan dengan sistem, prosedur dan mekanisme serta kemampuan para pejabat publik (*official officers*) di dalam menterjemahkan dan menerapkan kebijakan publik sehingga visi dan harapan yang ingin dicapai dapat diwujudkan dalam realitas.

Implementasi kebijakan publik sebagai salah satu dimensi dalam proses kebijakan publik yang juga sangat menentukan apakah sebuah kebijakan itu bersentuhan dengan kepentingan serta dapat diterima oleh publik. Dalam hal ini dapat ditekankan bahwa bisa saja dalam tahapan perencanaan atau perumusan formulasi kebijakan dilakukan dengan sebaik-baiknya, tetapi jika pada tahapan implementasinya tidak diperhatikan *Standard Operating Procedures (SOP)*, maka apa yang diharapkan dari sebuah produk kebijakan itu. Pada akhirnya pun dipastikan pada tahapan evaluasi kebijakan akan menghasilkan penilaian bahwa antara formulasi dan implementasi kebijakan tidak seiring sejalan; bahwa implementasi dari kebijakan itu tidak sesuai dengan yang diharapkan; bahkan menjadikan produk kebijakan itu menjadi batu sandungan bagi pembuat kebijakan itu sendiri.

D. Beberapa Model Implementasi Kebijakan

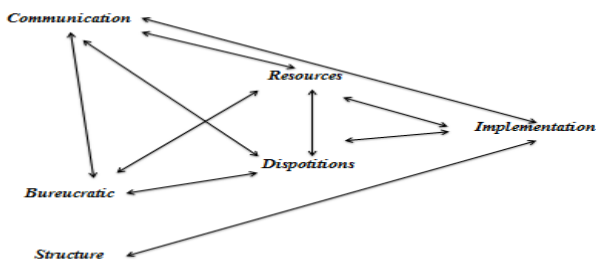
Kadji (2008 : 39) menyatakan bahwa pada prinsipnya kebijakan dibuat mengandung tujuan untuk suatu keadaan yang diinginkan dan implementasinya disesuaikan dengan kemampuan sumber daya yang ada. Jadi ketika kebijakan sudah dibuat maka tugas selanjutnya mengorganisasikan atau mengimplementasikan kebijakan tersebut. Apapun produk kebijakan itu pada akhirnya bermuara pada tataran bagaimana mengimplementasikan kebijakan tersebut bisa teraktualisasi.

Untuk lebih mengenal substansi dari implementasi kebijakan (policy implementation) maka berikut ini digambarkan beberapa model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh beberapa ahli yaitu :

1. Model George Edwards III

Implementasi kebijakan publik dapat dilihat dari beberapa pendekatan atau perspektif. Salah satunya diperkenalkan oleh Edward III tentang *implementation problems approach*.

Menurut Edward III dalam Kadji (2008 : 40) mengemukakan "*In our approach to the study of policy implementation, we begin in the abstract and ask : What are the precondition for successful policy implementation ? What are the primary obstacles to successful policy implementation ?*. Untuk menjawab pertanyaan penting itu maka Edward III menawarkan dan mempertimbangkan empat faktor dalam mengimplementasikan kebijakan Publik yakni :"*Communication, Resources, Dispositions or attitude and Bureaucratic Structure*.



Gambar 2. 1 Model Implementasi Kebijakan menurut Edward III

a. *Communication* (Komunikasi)

Dalam proses implementasi kebijakan, komunikasi memegang peranan penting karena pelaksana harus mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Implementasi kebijakan dapat berjalan secara efektif jika yang bertanggung jawab dalam proses implementasi kebijakan tersebut mengetahui apa yang harus dilakukannya. Perintah untuk mengimplementasikan kebijakan harus disampaikan secara jelas, akurat dan konsisten kepada orang yang benar-benar mampu melaksanakannya. Jika pesan dan perintah kebijakan yang diberikan oleh pembuat kebijakan tidak jelas dan tidak tersfesisifikasikan maka kemungkinan besar akan terjadi kesalahpahaman di tingkat implementor kebijakan yang ditunjuk. Jelas sekali akan terjadi kebingungan di tingkat implementor, khususnya dalam memahami deskripsi tugas yang harus dilakukannya. Kondisi ini akan memberi peluang kepada mereka untuk tidak mengimplementasikan kebijakan tersebut sebagaimana dikehendaki oleh para pemberi mandat atau pembuat kebijakan.

Dalam tataran inilah, maka faktor komunikasi (dalam bentuk vertikal) memegang peran penting agar implementor kebijakan mengetahui persis apa yang akan mereka kerjakan. Hal ini menjadi prasarat agar pesan dan perintah kebijakan harus dikomunikasikan dengan perintah yang jelas dari atasan kepada implementor kebijakan sehingga implementasi kebijakan tidak keluar dari sasaran yang dikehendaki. Sebab tidak sempurnanya aspek komunikasi juga dapat mengakibatkan para implemementor menafsirkan kebijakan sebagai otoritas, seperti tindakan-tindakan untuk menyempitkan kebijakan umum menjadi tindakan-tindakan spesifik. Inkonsistensi pesan dan isi komunikasi mengakibatkan hambatan serius dalam implementasi kebijakan.

Aktivitas komunikasi dalam rangka penyampaian pesan informasi kebijakan tersebut harus pula memperhatikan bentuk komunikasi organisasi secara umum, yang dapat dibagi menjadi dua yaitu : *Pertama*, Komunikasi formal adalah bentuk komunikasi yang diciptakan dan terbentuk secara terencana, melalui jalur-jalur formal dalam organisasi publik yang melekat pada saluran-saluran yang ditetapkan sebagaimana yang ditunjukkan melalui struktur organisasi. *Kedua*, Komunikasi nonformal adalah komunikasi yang ada diluar struktur organisasi publik, biasanya melalui saluran-saluran nonformal yang munculnya bersifat insidental, menurut kebutuhan atau hubungan interpersonal yang baik atau atas dasar kesamaan kepentingan. Inti dari kedua bentuk komunikasi tersebut bermuara pada penciptaan produktivitas kerja dan kinerja komunikasi baik secara individual maupun kolektivitas dalam sebuah organisasi.

b. *Resourches* (Sumber Daya)

Sumber daya yang penting meliputi staf yang tepat dengan keahlian yang dibutuhkan; informasi yang cukup dan relevan tentang cara untuk mengimplementasikan kebijakan dan terjadi penyesuaian terhadap siapa saja yang terlibat di dalam implementasi kebijakan; kewenangan untuk meyakinkan bahwa kebijakan ini dilakukan dengan maksud dan tujuan tertentu; dan berbagai fasilitas (termasuk bangunan, peralatan, tanah dan persediaan) di dalamnya untuk kepentingan pelayanan publik.

Faktor sumber daya tidak hanya mencakup jumlah sumber daya manusia atau aparat semata melainkan juga mencakup kemampuan sumber daya manusia untuk mendukung implementasi kebijakan tersebut (kapasitas dan motivasi). Hal ini dapat menjelaskan bahwa sumber daya yang memadai dan memenuhi kualifikasi akan menghasilkan kinerja dalam implementasi kebijakan yang tepat dan efektif.

Betapapun jelas, akurat dan konsistensinya perintah implementasi kebijakan tersebut, namun apabila orang-orang yang bertanggung jawab terhadap implementasi kebijakan tersebut kekurangan sumber daya dalam pekerjaan mereka, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif. Sumber daya yang penting antara lain jumlah staf yang cukup dengan keahlian yang memadai, informasi yang cukup dan relevan mengenai instruksi implementasi kebijakan, otoritas yang menjamin bahwa kebijakan tersebut dilaksanakan sesuai dengan apa yang menjadi sasaran dan tujuan dari kebijakan, serta dukungan fasilitas termasuk sarana prasarana dan aktifitas untuk memberikan pelayanan publik. Sumber daya yang tidak mencukupi menunjukkan bahwa kebijakan tersebut tidak akan dapat diimplementasikan, pelayanan prima tidak akan dilaksanakan dan aturan-aturan yang masuk akal pun tidak akan disusun dengan sebaik-baiknya.

c. *Dispositions or attitude* (Sikap Pelaksana)

Sikap pelaksana merupakan faktor penting ketiga dalam proses implementasi kebijakan publik. Jika implementasi kebijakan diharapkan berlangsung efektif, maka para implementor kebijakan tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan memiliki kapabilitas untuk melaksanakannya, tetapi mereka juga harus mempunyai keinginan dan kecenderungan sikap positif untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Kebanyakan para implementor menggunakan sedapat mungkin otoritas dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan. Salah satu alasan mengenai hal ini disebabkan independensi mereka terhadap eksistensi dari pembuat kebijakan. Alasan yang lain adalah kompleksitas dari kebijakan masalah itu. Meskipun cara lain para implementor menggunakan otoritasnya tergantung dari kecenderungan sikap mereka yang

mengacu pada kebijakan-kebijakan tersebut, namun pada akhirnya sikap merekalah yang akan mempengaruhi cara pandang mereka terhadap kebijakan tersebut dan bagaimana mereka melihat kebijakan akan berdampak terhadap kepentingan perorangan dan organisasi mereka.

Terkadang para implementor tidak selalu melaksanakan kebijakan sesuai dengan keinginan pembuat kebijakan. Akibatnya pembuat kebijakan sering berhadapan dengan tugas-tugas untuk memanipulasi atau bekerja dalam lingkungan disposisi para pelaksananya atau bahkan membatasi otoritasnya. Jika para implementor memiliki kecenderungan sikap yang baik terhadap kebijakan tertentu, maka mereka cenderung melaksanakan sesuai juga dengan apa yang diharapkan oleh pembuat kebijakan sebelumnya. Tetapi ketika perilaku dan perspektif para implementor berbeda dengan pembuat keputusan maka proses implementasi kebijakan akan semakin tidak terarah dan bahkan akan membingungkan.

d. *Bureaucratic Structure* (Struktur Birokrasi)

Meskipun sumber daya dalam rangka untuk mengimplementasikan kebijakan telah mencukupi dan para implementor mengetahui apa yang harus dilakukan serta bersedia untuk melaksanakannya, tetapi terkadang proses implementasi kebijakan masih terhambat oleh in-efisiensi struktur birokrasi. Fragmentasi organisasi akan menghambat koordinasi yang diperlukan guna keberhasilan proses sebuah implementasi kebijakan. Di sisi lain bahwa dalam implementasi kebijakan membutuhkan kerjasama yang melibatkan banyak orang. Hal ini terbuangnya sumber daya yang langka, menutup kesempatan, menciptakan kebingungan, menggiring kebijakan-kebijakan untuk menghasilkan tujuan silang dan mengakibatkan fungsi-fungsi penting menjadi terlupakan.

Sebagai administrator kebijakan unit organisasi, mereka membangun standar prosedur operasional untuk menangani tugas rutin sebagaimana biasanya mereka tangani. Sayangnya standar dirancang untuk kebijakan-kebijakan baru sehingga sulit terjadi perubahan, penundaan, pembaharuan, atau tindakan-tindakan yang tidak dikehendaki. Standar kadang-kadang lebih menghambat dibandingkan membantu implementasi kebijakan.

Para implementor kebijakan akan mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai keinginan dan sumber daya untuk melakukan kebijakan, tetapi mereka tetap akan dihambat dalam proses implementasinya oleh struktur organisasi yang mereka layani. Asal-usul karakteristik organisasi, fragmentasi birokrasi yang berbeda akan tetap menghambat implementasi kebijakan. Mereka selalu menghambat implementasi kebijakan, pemborosan sumber daya, melakukan tindakan yang tidak diharapkan, menghambat koordinasi akibat proses implementasi kebijakan yang berbeda dan berlawanan arah dan inilah sebab musabab terjadinya kegagalan implementasi dari sebuah kebijakan publik.

2. Model Meter dan Horn

Donald Van Meter dan Carl Van Horn, dalam Kadji (2008 : 46) menegaskan bahwa "Implementasi kebijakan berjalan secara linier dari kebijakan publik, implementor dan kinerja kebijakan publik". Beberapa variable yang dimasukkan sebagai suatu hal yang mempengaruhi proses kebijakan publik adalah :

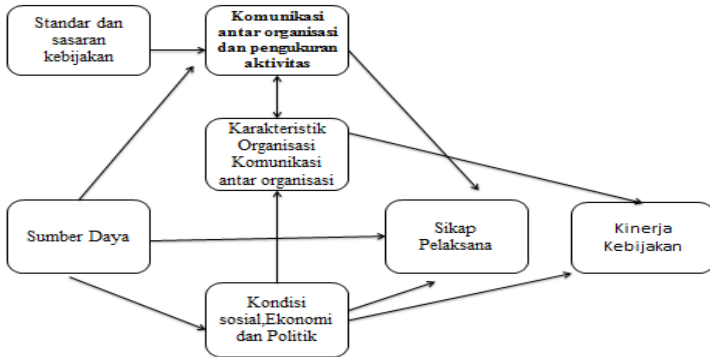
- a. Aktivitas implementasi dan komunikasi antar organisasi
- b. Karakteristik dari agen pelaksana/implementor
- c. Kondisi ekonomi, sosial dan politik.
- d. Kecenderungan (dispositition) dari pelaksana/implementor.

Kebijakan menuntut tersedianya sumber daya baik berupa dana maupun insentif lain. Kinerja kebijakan akan rendah apabila dana yang dibutuhkan tidak tersedia secara memadai. Kejelasan standar dan sasaran tidak menjamin implementasi yang efektif apabila tidak dibarengi dengan adanya komunikasi antar organisasi. Semua implementasi harus memahami apa yang diidealkan oleh kebijakan, sebab apa yang diimplementasikan menjadi tanggung jawab para implementor tersebut. Faktor komunikasi merupakan hal yang sering dipandang rumit, yang sangat potensial untuk terjadinya penyimpangan komunikasi. Dalam organisasi publik, pemimpin organisasi atau atasan mestinya mampu mengkomunikasikan kebijakan dan menciptakan kondisi kerja staf atau implementor untuk memiliki kapasitas dan motivasi kerja sebagaimana yang dikehendaki oleh kebijakan publik itu sendiri.

Persoalan di atas berkaitan erat dengan karakteristik birokrasi pelaksana. Struktur birokrasi pelaksana yang memiliki karakteristik, norma dan pola hubungan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan. Organisasi pelaksana memiliki variabel : i) kompetensi dan jumlah staf, ii) rentang dan derajat pengendalian, iii) dukungan politik yang dimiliki, iv) kekuatan organisasi, v) derajat keterbukaan dan kebebasan komunikasi dan vi) keterkaitan dengan pembuat kebijakan.

Kesemua variabel di atas membentuk sikap implementor terhadap kebijakan yang mereka implementasikan dan menentukan seberapa tinggi kinerja kebijakannya. Kognisi, netralitas dan obyektivitas para individu pelaksana atau implementor kebijakan sangat mempengaruhi bentuk respons mereka terhadap semua variabel tersebut. Wujud respon individu pelaksana atau implementor kebijakan menjadi penyebab dari berhasil dan gagalnya implementasi kebijakan. Jika implementor

tidak memahami tujuan kebijakan, terlebih lagi apabila sistem nilai yang mempengaruhi sikapnya berbeda dengan system nilai yang dimiliki pembuat kebijakan, implementasi kebijakan maka implementasi kebijakan tidak akan efektif. Penegasan Van Meter dan Horn dapat diilustrasikan pada gambar berikut ini :



Gambar 2. 2 Model Implementasi Kebijakan menurut Meter dan Horn

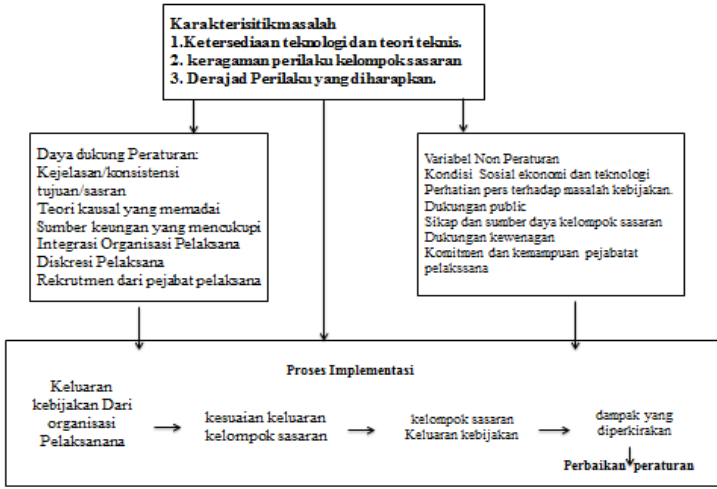
3. Model Mazmanian dan Sabatier

Model Kerangka Analisis Implementasi (*A Framework for Implementation Analysis*) yang diperkenalkan oleh Mazmanian dan Paul A. Sabatier, mengklasifikasikan proses implementasi kebijakan ke dalam tiga variabel utama yakni : *Pertama*, Variabel independen ; mudah tidaknya masalah dikendalikan berkenaan dengan indicator masalah teori dan teknis pelaksanaan, keragaman objek dan perubahan yang dikehendaki. *Kedua*, Variabel intervening ; kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi dengan indicator kejelasan dan konsistensi tujuan, digunakan teori kausal, ketepatan alokasi sumber daya dan dana, keterpaduan hierarkis di antara lembaga pelaksana, aturan dari lembaga pelaksana dan perekrutan implementor kebijakan serta keterbukaan kepada pihak luar, dan variabel diluar

kebijakan yang mempengaruhi proses implementasi yang berkenaan dengan indikator kondisi sosio-ekonomi dan teknologi, dukungan publik, sikap dari konstituen, dukungan pejabat yang lebih tinggi serta komitmen dan kualitas kepemimpinan dari pejabat pelaksana. *Ketiga*, variabel dependen ; tahapan dalam proses implementasi dengan lima tahapan yaitu : i) pemahaman dari lembaga/badan pelaksana dalam bentuk disusunnya kebijakan pelaksana, ii) kepatuhan objek, iii) hasil nyata, iv) penerimaan atas hasil nyata, dan akhirnya mengarah kepada v) revisi atas kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan atau keseluruhan kebijakan yang bersifat mendasar.

Model di atas menyiratkan sebuah pengakuan meskipun formulasi kebijakan sejak awalnya telah dirumuskan melalui proses *bargaining position and power*, pertarungan atau konflik kepentingan maupun persuasi, tidak berarti para aktor kebijakan menghentikan intervensinya ketika kebijakan mulai diimplementasikan. Justru para aktor kebijakan tersebut baik politisi, kelompok penekan, birokrat tingkat atas maupun bawah dan kelompok sasaran sendiri seringkali lebih intensif memperjuangkan kepentingannya pada tahap implementasi.

Dari uraian tentang model Mazmanian dan Sabatier di atas maka menurut Kadji (2008 : 49) mengungkapkan bahwa kebijakan publik tak lepas dari intrik dan kepentingan politik atau dapat dikatakan bahwa kebijakan publik dalam dimensi ini harus dilihat dalam perspektif politik. Dalam hal mana bahwa proses dan tahapan kebijakan publik baik sejak formulasi, implementasi dan sampai pada tahapan evaluasi kebijakan dipastikan bersentuhan dengan berbagai intrik dan kepentingan politik dari para aktor kebijakan publik itu sendiri. Model Implementasi kebijakan menurut Mazmanian dan Sabatier dapat diilustrasikan pada gambar di bawah ini :



Gambar 2. 3 Model Implementasi Kebijakan menurut Mazmanian dan Sabatier

4. Model Hoogwood & Gun

Brian W. Hoogwood & Lewis A.Gun dalam Kadji (2008 : 49) mengetengahkan bahwa untuk melakukan implementasi kebijakan diperlukan beberapa syarat yaitu :

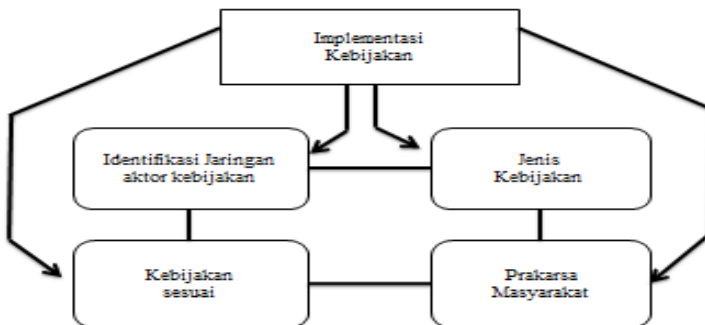
- 1) berkenaan dengan jaminan bahwa kondisi eksternal yang dihadapi oleh lembaga / badan pelaksana tidak akan menimbulkan masalah yang besar,
- 2) apakah untuk melaksanakannya tersedia cukup waktu dan sumber daya yang memadai,
- 3) apakah perpaduan sumber daya yang diperlukan benar-benar ada,
- 4) apakah kebijakan yang akan diimplementasikan didasari oleh hubungan kausal yang andal,
- 5) seberapa banyak hubungan kausalitas yang terjadi,
- 6) apakah hubungan saling ketergantungan kecil,
- 7) pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan,
- 8) bahwa tugas-tugas telah dirinci dan ditempatkan dalam urutan yang benar,
- 9) komunikasi dan koordinasi yang sempurna dan
- 10) bahwa pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menuntut mendapatkan kepatuhan yang sempurna.

Model Hoogwood dan Gunn ini didasarkan pada konsepsi manajemen strategis yang mengarah pada praktik manajemen yang sistematis dan tidak meninggalkan kaidah-kaidah pokok kebijakan public. Kelemahannya, konsep ini tidak tegas mana yang bersifat politis, strategis dan teknis atau operasional.

5. Model Elmore, Lipsky, Hjem & O'Porter

Model yang disusun oleh Richard Elmore, Michael Lipsky dan Benny Hjern & David O'Porter dalam Kadji (2008 : 52) menegaskan bahwa "Model ini dimulai dari mengidentifikasi jaringan aktor yang terlibat di dalam proses pelayanan dan menanyakan kepada mereka : tujuan, strategi, aktivitas dan kontak-kontak yang mereka miliki".

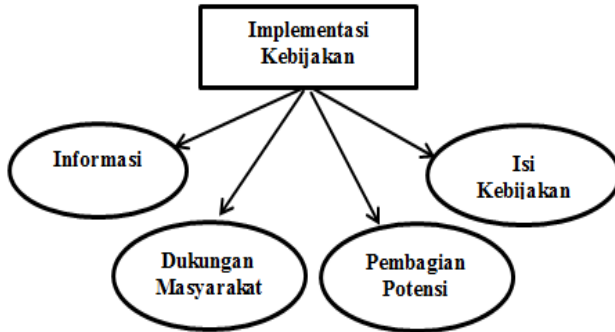
Pada prinsipnya model implementasi tersebut dapat dilihat pada tahapan-tahapan, yakni : a) mengidentifikasi jaringan aktor yang terlibat, b) jenis kebijakan public yang mendorong masyarakat untuk mengerjakan sendiri implementasi kebijakannya, atau masih melibatkan pejabat pemerintah di level terbawah, c) kebijakan yang dibuat sesuai dengan harapan, keinginan public yang menjadi target, dan d) prakarsa masyarakat secara langsung atau melalui lembaga swadaya masyarakat.



Gambar 2. 4 Model Implementasi Kebijakan menurut Elmore,Lipsky,Hjem dan O'Porter

6. Model Jan Merse

Jan Merse dalam Kadji (2008 : 52) mengemukakan bahwa : “Model implementasi kebijakan dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut : a) informasi, b) isi kebijakan, c) dukungan masyarakat (fisik dan non fisik), dan d) pembagian potensi. Khusus dukungan masyarakat berkaitan erat dengan partisipasi masyarakat sebagai salah satu *stakeholder* dalam proses pelaksanaan program”.

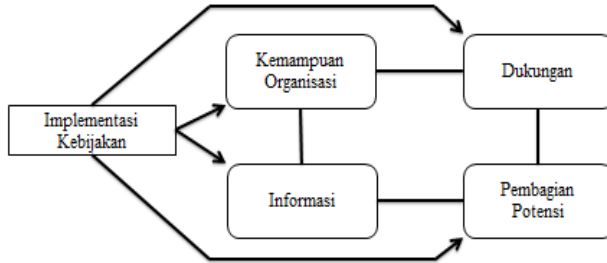


Gambar 2. 5 Model Implementasi Kebijakan Menurut Jan Merse

Penegasan Jan Merse sebagaimana pada ilustrasi gambar di atas menunjukkan bahwa setiap implementasi kebijakan tetap membutuhkan dukungan masyarakat atau partisipasi masyarakat dalam setiap implementasi kebijakan program pembangunan dan kemasyarakatan.

7. Model Warwic

Warwic dalam Kadji (2008 : 53) mengatakan : “Dalam implementasi kebijakan terdapat faktor-faktor yang perlu diperhatikan, yaitu : a) kemampuan organisasi, b) informasi, c) dukungan, dan d) pembagian potensi.



Gambar 2. 6 Model Implementasi Kebijakan menurut Warwicz

Keempat faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kemampuan organisasi ; dalam tahap ini, implementasi kebijakan dapat diartikan sebagai kemampuan melaksanakan tugas-tugas yang seharusnya, seperti yang telah dibebankan atau ditetapkan pada suatu organisasi. Kemampuan organisasi terdiri dari tiga unsur pokok yaitu : (i) kemampuan teknis, (ii) kemampuan dalam menjalin hubungan dengan organisasi lain yang beroperasi dalam bidang yang sama dalam arti perlu koordinasi antar instansi yang terkait, dan (iii) meningkatkan system pelayanan dengan mengembangkan “SOPs” (*Standart Operating Prosedures*), yaitu pedoman tata aliran kerja dalam pelaksanaan kebijakan.
- b. Informasi ; kurangnya informasi dari para aktor terhadap objek kebijakan atau struktur komunikasi yang kurang antara organisasi pelaksana dengan objek kebijakan.
- c. Dukungan ; kurang kesediaan objek-objek kebijakan “terikat” kegiatan / kewajiban tertentu dan kepatuhan mereka makin sedikit bilamana isi kebijakan bertentangan dengan pendapat atau keputusan mereka.
- d. Pembagian Potensi, pembagian wewenang dan tanggung jawab kurang disesuaikan dengan pembagian tugas seperti pembatasan-pembatasan yang kurang jelas serta adanya desentralisasi pelaksanaan.

8. Model Rippley dan Franklin

Menurut Rippley dan Franklin dalam Kadji (2008 : 56) bahwa : “ keberhasilan implementasi kebijakan pogram ditinjau dari tiga faktor: a) perspektif kepatuhan yang mengukur implementasi dari kepatuhan aparatur pelaksana, b) keberhasilan implementasi diukur dari kelancaran rutinitas dan tiadanya persoalan, dan c) implementasi yang berhasil mengarah kepada kinerja yang memuaskan semua pihak terutama kelompok penerima manfaat program” ,yang dapat digambarkan berikut ini :



Gambar 2. 7 Model Implementasi Kebijakan Menurut Rippley dan Franklin

Model Rippley tersebut di atas lebih menegaskan bahwa setiap produk kebijakan publik yang siap diimplementasikan akan berhasil jika memperhatikan dan mensinergikan tiga faktor utama, yakni :

- a. Tingkat kepatuhan aparatur. Aparatur pelaksana atau implementor kebijakan publik dituntut memiliki sikap dan mentality yang diwujudkan pada tindakan yang patuh dan taat asas dalam melaksanakan setiap kebijakan publik.
- b. Kelancaran dan tidak adanya persoalan. Para implementor kebijakan publik sedapat mungkin mengeliminir setiap permasalahan yang ditemui dalam

proses implementasi kebijakan publik. Setiap implementor menjadi problem solver bukan malah sebaliknya menjadi pemicu permasalahan.

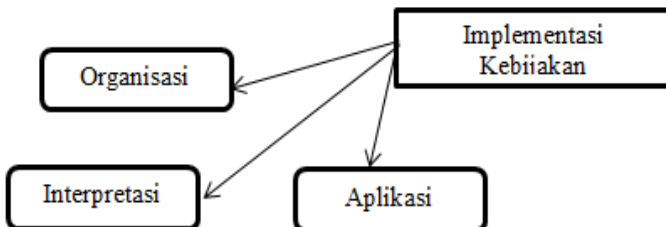
- c. Kinerja. Setiap pelaksana kebijakan pada akhirnya bermuara pada efektif tidaknya proses implementasi dari kebijakan itu sendiri. Efektifnya proses implementasi kebijakan tentunya akan melahirkan apa yang disebut optimalisasi kinerja kebijakan pun ditentukan oleh kinerja individu dan para implementor kebijakan publik itu sendiri.

9. Model Charles O. Jones

Jones dalam Tahir (2014 : 81) mengatakan bahwa : Implementasi kebijakan adalah suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk mengoperasikan sebuah program dengan memperhatikan tiga aktivitas kegiatan. Menurut Jones ketiga aktivitas tersebut dapat mempengaruhi implementasi kebijakan. Tiga aktivitas dimaksud adalah :

- 1) Organisasi, pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metode untuk menunjang agar program berjalan
- 2) Interpretasi, menafsirkan agar program menjadi rencana dan pengarahannya yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan.
- 3) Aplikasi (penerapan), berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan rutin yang meliputi penyediaan barang dan jasa.

Untuk jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 2. 8 Model Implementasi Kebijakan Menurut Charles O. Jones

Dari ilustrasi gambar di atas dapat ditegaskan bahwa sebagai pegangan bagi para implemendor kebijakan harus disadari bahwa implementasi kebijakan itu merupakan hal yang paling berat, karena dalam tataran masalah-masalah yang kadang tidak ditemui dalam perumusan kebijakan, akan tetapi muncul di lapangan saat kebijaksanaan itu diimplementasikan. Oleh karena itu, apakah kebijakan itu dalam tataran implementasi telah diorganisir dengan baik, juga telah dijabarkan produk kebijakan itu ke hal-hal yang lebih operasional, atautkah juga telah siap dan mudah diaplikasikan untuk mencapai tujuan kebijakan yang dikehendaki bersama.

Selanjutnya perjabaran tiga aktivitas implementasi kebijakan menurut Charles O. Jones dijabarkan dalam Kadji (2008 : 56) sebagai berikut : *Pertama*, Organisasi ; bahwa dalam setiap pelaksanaan atau implementasi kebijakan publik kapan dan dimanapun kebijakan itu dioperasionalkan seharusnya didukung oleh eksistensi organisasi yang fleksibel dengan tugas pokok dan fungsi yang jelas dan terarah serta didukung oleh implemendor kebijakan yang handal dan memiliki kapasitas yang tidak diragukan dalam menjalankan tugas-tugas keorganisasian sehingga setiap kebijakan yang dijalankan akan menjadi sebuah realitas dan diterima oleh dan untuk kepentingan publik.

Kedua, Interpretasi ; bahwa walaupun setiap kebijakan strategis yang dihasilkan bisa langsung dilaksanakan tanpa harus diterbitkan derivasi kebijakan teknisnya, akan tetapi lebih ideal dan realistis jika kebijakan strategis itu tetap diinterpretasi atau dijabarkan sampai kepada hal-hal yang lebih teknis dan implementatif agar setiap orang ataupun implemendor dapat lebih memahami apa yang harus dilakukan sesuai sasaran dan target yang akan dicapai oleh setiap kebijakan itu.

Contohnya, Peraturan Daerah (Perda) adalah kebijakan strategis yang belum bersifat teknis implementatif. Untuk itulah perlu diterbitkan keputusan Kepala Daerah tentang Petunjuk Teknis Operasional terhadap pelaksanaan Perda tersebut, selanjutnya setiap Kepala Satuan Kerja Pemerintahan Daerah (SKPD) dapat menderivasi kebijakan atau Keputusan Kepala Daerah tersebut yang lebih bersifat teknis operasional melalui keputusan Kepala SKPD yang bersangkutan agar setiap aparatur dalam SKPD dapat dengan segera melaksanakan ide dan gagasan yang teramanahkan dalam kebijakan publik yang bersifat strategis untuk kepentingan publik.

Ketiga, Aplikasi ; bahwa setiap produk kebijakan yang dijalankan oleh organisasi yang fleksibel dan eksistensial serta didukung oleh kemampuan interpretative dan dijabarkan dalam tataran teknis implementatif, maka yang demikian itu sebagai syarat mutlak agar kebijakan itu lebih aplikatif sehingga kebijakan itu tidak sekedar dalam angan-angan yang tidak terwujud dalam realitas. Namun pada akhirnya akan bermuara pada kemampuan para implementor kebijakan publik dalam melakukan tindakan nyata agar setiap produk kebijakan akan bermanfaat bagi kepentingan publik.

10. Model Grindle

Grindle dalam Tarigan (2006 : 42) mengidentifikasi sejumlah faktor yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan ke dalam dua kelompok variabel yaitu isi kebijakan (*the content of policy*) dan konteks implementasi (*the context of policy*). Hasil dari klasifikasi variabel tersebut ialah luaran yaitu pengaruh terhadap masyarakat, individu atau kelompok, dan perubahan serta penerimaannya. Grindle lebih jauh menyatakan bahwa untuk kepentingan evaluasi implementasi dan dampak kebijakan maka keberhasilan dan kegagalan implementasi kebijakan dapat dievaluasi dalam bentuk kapasitas yang

secara actual menjalankan program yang telah dibuat. Selanjutnya implementasi kebijakan dapat dievaluasi dengan cara mengukur luaran program berdasarkan tujuan kebijakan.

Masih menurut Grindle aktifitas implementasi kebijakan dipengaruhi oleh isi atau materi dan konteks kebijakan yang bersangkutan. Pertama, meliputi semua karakter yang ada pada kebijakan itu sendiri. Kedua meliputi semua karakter yang terdapat di dalam lingkungan tempat proses implementasi berlangsung. Pada kelompok variabel isi kebijakan, Grindle mengidentifikasi variabel : 1) kepentingan yang dipengaruhi, 2) jenis keuntungan, 3) lingkup perubahan yang diinginkan, 4) tempat pembuatan keputusan, 5) pelaksanaan program, 6) sumber daya yang dimiliki atau digunakan. Sedangkan pada kelompok variabel konteks kebijakan, Grindle mengidentifikasi variabel : 1) kekuatan, 2) kepentingan dan strategi aktor yang terlibat, 3) karakteristik rezim dan lembaga, serta 4) kepatuhan dan tanggung jawab.

Berdasarkan pendapat Grindle akan dibahas secara sistematis tiga faktor utama yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan yakni :

a. Kebijakan.

Pemikiran Grindle mengenai isi kebijakan dipertajam oleh Gogin (1990 : 89) menyatakan bahwa keberhasilan implementasi ditentukan oleh kejelasan pesan yang disampaikan pembuat kebijakan pada pelaksana. Dengan menganalogikan implementasi sebagai pesan, kemudahan implementasi suatu kebijakan ditentukan oleh tiga faktor yaitu isi pesan, bentuk dari pesan dan reputasi komunikatornya (yaitu para pembuat kebijakan).

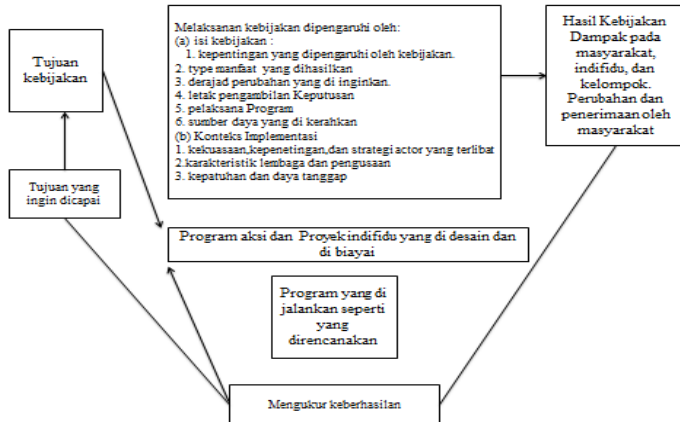
b. Organisasi

Organisasi sebagai faktor yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan selain tercakup dalam elemen konteks implementasi menurut Grindle juga dapat dipahami dari pendapat Quade (1984 : 94) yang mengisyaratkan pentingnya melihat implementasi sebagai proses interaksi dan reaksi dari organisasi pelaksana, kelompok sasaran dan factor lingkungan yang menyebabkan munculnya tekanan dan diikuti proses transaksi atau tawar menawar. Transaksi tersebut menghasilkan umpan balik yang dapat digunakan sebagai masukan dalam formulasi kebijakan.

c. Lingkungan

Lingkungan sebagai faktor yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan, selain dapat dipahami dalam elemen konteks implementasi menurut Grindle juga dapat dipahami dari pendapat Mazmanian dan Quade bahwa : 1) pihak yang harus diperhatikan dalam implementasi kebijakan yaitu agen pembuat kebijakan, agen pelaksana / implementor, dan kelompok sasaran. 2) dalam proses implementasinya akan terjadi proses interaksi dan reaksi dari organisasi pelaksana, kelompok sasaran dan faktor lingkungan dimana proses interaksi dan reaksi terjadi.

Model Grindle tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 2. 9 Model Implementasi Kebijakan menurut Grindle

11. Model Devid L.Weimer dan Aidan R. Vining

Menurut pandangan Weimer dan Vining dalam Subarsono (2008 : 103) ada tiga variabel besar yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu program yakni :

1) Logika kebijakan

Ini dimaksudkan agar suatu kebijakan yang ditetapkan masuk akal (reasonable) dan mendapat dukungan teoritis. Kita dapat berfikir bahwa logika dari suatu kebijakan seperti halnya hubungan logis dari suatu hipotesa. Contoh kebijakan atau program dari pemerintah kabupaten untuk meningkatkan mutu pelajaran *science* di Sekolah Menengah Tingkat Atas (SMA) melalui pemberian bantuan dana. Kebijakan ini akan berhasil apabila didukung hipotesis sebagai berikut : pertama, ada SMA cukup berprestasi di kabupaten dan mau melamar untuk menggunakan dana program tersebut; kedua, ada proses seleksi untuk memilih SMA yang ikut dijadikan sasaran program; ketiga, dana yang telah dikucurkan benar-benar digunakan untuk tujuan yang telah ditetapkan; keempat, hasil yang dicapai dapat dibuktikan secara

valid; kelima, dinas pendidikan kabupaten mampu mengenali bahwa pengalaman yang telah berhasil dapat diterapkan di SMA lain. Ini berarti bahwa isu dari suatu kebijakan atau program harus mencakup berbagai aspek yang dapat memungkinkan kebijakan atau program tersebut dapat diimplementasikan pada tataran praktis.

2) Lingkungan tempat kebijakan dioperasikan

Lingkungan tempat kebijakan tersebut dioperasikan akan mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Yang dimaksud lingkungan ini mencakup lingkungan sosial, politik, ekonomi, hankam, dan fisik atau geografis. Suatu kebijakan dapat berhasil diimplementasikan di suatu daerah tertentu, tetapi ternyata gagal diimplementasikan di daerah lain karena kondisi lingkungan yang berbeda. Sebagai contoh, untuk saat ini belum semua Sekolah Menengah Tingkat Pertama (SMP) dan Sekolah Menengah Tingkat Atas (SMA) dapat mengimplemntasikan kurikulum berbasis kompetensi sebagaimana yang dicanangkan oleh oleh Departemen Pendidikan Nasional. Ini disebabkan kondisi sekolah yang sangat bervariasi.

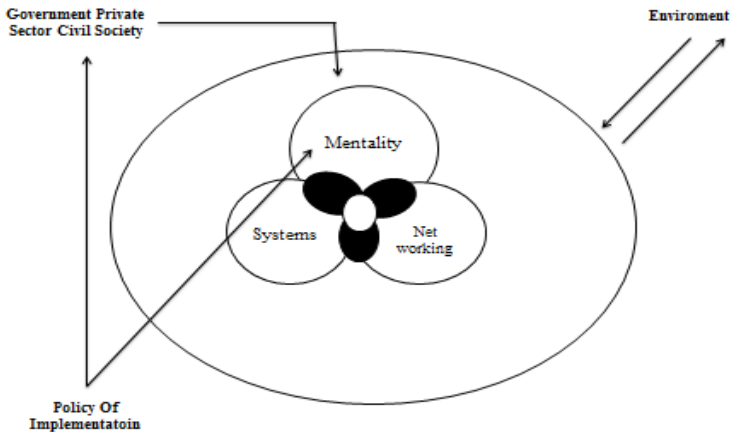
3) Kemampuan implementor kebijakan

Keberhasilan suatu kebijakan dapat dipengaruhi oleh tingkat kompetensi dan ketrampilan dari para implementor kebijakan. Untuk kasus implemtasi program kurikulum berbasis kompetensi di SMP dan SMA maka kualitas, komitmen dan jumlah guru yang memadai memberikan sumbangan yang signifikan bagi keberhasilan program tersebut karena merekalah implementor dari program tersebut.

12. Model Yulianto Kadji

Pengembangan teoritik implementasi kebijakan publik melalui pendekatan *mentality, systems and networking* atau yang lebih dikenal dengan *MSN-Approach* berangkat dari sebuah realitas bahwa sebuah produk kebijakan yang akan diimplementasikan, dipastikan bermuara atau bersinggungan langsung dengan tiga dimensi *Policy of stakeholders, yaitu Government, Private Sector dan Civil Society.*

Menurut Kadji (2008 : 62) mempertegas bahwa sebuah kebijakan publik akan menjadi aktual dan terarah dalam implementasinya jika memperhatikan tiga pendekatan yang disebut dengan *MSN-Approach (Mentality, System, and Networking-Approach)* atau Pendekatan Mental, Sistem dan Jejaring Kerjasama antara Pemerintah, Swasta dan Masyarakat sebagaimana terlihat dalam ilustrasi gambar berikut :



Gambar 2. 10 Model Implementasi Kebijakan Melalui MSN-Approach (Model YK)

Ketiga pendekatan itu dapat diuraikan di bawah ini

:

a. *Mentality Approach* (Pendekatan Mentalitas)

Dalam aspek implementasi dari sebuah kebijakan, maka yang perlu diperhatikan adalah sejauhmana produk kebijakan itu dapat menyentuh dan merubah perilaku dari pihak aparatur (pembuat dan implementor kebijakan), pihak praktisi bisnis dan juga masyarakat sebagai subjek dan objek dari kebijakan itu sendiri yang terwujud pada :

Pertama, mentalitas aparat pembuat/pengambil dan implementor kebijakan antara lain : i) sikap aparat yang berpihak kepada kepentingan publik, ii) perilaku aparat yang menjadi teladan bagi publik, iii) tindakan aparat yang menjunjung tinggi akuntabilitas, transparansi dan berkeadilan dalam melaksanakan setiap kebijakan yang bersentuhan dengan kepentingan publik.

Kedua, mentalitas praktisi bisnis/usahawan, antara lain : i) sikap yang berpihak pada nilai-nilai keadilan dan kebenaran dalam berusaha, ii) perilaku seorang entrepreneur yang benar-benar berusaha berdasarkan persaingan yang sehat sebagai wujud dari keberpihakan seorang entrepreneur terhadap kebijakan pemerintah untuk kepentingan publik, iii) tindakan para usahawan yang dipertanggungjawabkan secara moral terhadap aktivitas usaha yang dijalankan.

Ketiga, mentalitas masyarakat yang menyadari bahwa eksistensinya tidak lagi sekedar sebagai subjek tetapi juga sebagai objek dari setiap kebijakan pembangunan, antara lain : i) sikap masyarakat yang tidak apatis lagi terhadap berbagai kebijakan pemerintah, tetapi bagaimana masyarakat untuk berpartisipasi aktif sejak pada tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan sampai pada pengamanan hasil-hasil pembangunan, ii) perilaku

masyarakat yang menjunjung tinggi kebenaran dan semangat kolektivitas dalam membangun bersama lingkungannya, iii) tindakan nyata masyarakat dalam melakukan aktivitas hidup dan kehidupan bermasyarakat dan mengokohkan sendi-sendi budaya local sebagai perekat kebersamaan antar masyarakat.

b. *Systems Approach* (Pendekatan Sistem)

Dewasa ini pendekatan sistem dipandang merupakan salah satu pendekatan logis dan analitis terhadap berbagai bidang, termasuk bidang implementasi publik. Suatu system pada dasarnya merupakan suatu kesatuan yang terdiri dari sejumlah komponen yang saling berhubungan dan berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas maka ditegaskan bahwa setiap kebijakan yang akan diimplementasikan pasti tidak luput dari pengaruh langsung dan tidak langsung dari sebuah system yang melingkupi dari kebijakan itu sendiri. Pendekatan sistem ini meliputi :

Pertama, sistem sosial dan nilai budaya setempat yang berlaku dimana kebijakan itu diimplementasikan, seperti : i) tingkat kekerabatan dan pranata sosial masyarakat yang berlaku, ii) adat budaya yang dianut masyarakat lokal, iii) Bahasa yang mengikat keakraban antar masyarakat lokal, dan iv) nilai yang dipatuhi dan corak serta kekhasan lainnya yang berlaku di masyarakat lokal.

Kedua, system birokrasi dan etika pemerintahan yang sesuai dengan semangat desentralisasi dan otonomi daerah seperti : i) birokrasi yang menegakkan hukum dan keadilan, ii) birokrasi yang fleksibel dan tidak berbelit-belit serta anti KKN, iii) birokrasi pemerintahan yang menggelimpir paradigma sebagai penguasa dan mengedepankan kualitas layanan yang

cepat dan tepat sasaran, iv) birokrasi yang menyadari bahwa amanah pemerintahan harus benar-benar diwujudkan dalam prinsip berkeadilan, transparansi, akuntabilitas dan rule of law.

Ketiga, sistem ekonomi dan politik lokal seperti : i) aktivitas ekonomi masyarakat lokal, ii) stabilitas ekonomi dan politik lokal, iii) tingkat partisipasi masyarakat dalam dinamika kehidupan perekonomian dan pembangunan masyarakat lokal, iv) tingkat partisipasi politik masyarakat lokal, v) etika politik para elit politik dan pemerintahan, vi) kelembagaan politik yang tidak memasung partisipasi masyarakat lokal.

Keempat, sistem pendidikan yang berbasis lokal seperti : i) kelembagaan dan proses pendidikan yang mengangkat harkat dan martabat masyarakat dalam memperoleh dan mendalami pendidikan umum dan religious untuk meningkatkan kesadaran akan eksistensinya sebagai subjek dan objek dari kebijakan pembangunan, ii) lembaga pendidikan yang berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat lokal, iii) tingkat skill atau kecakapan, ketrampilan dan keahlian masyarakat dalam menjalankan aktivitas kesehariannya dalam koridor dan keteraturan sebagai amanah dari sebuah kebijakan publik.

c. *Networking Approach* (Pendekatan jejaring kerjasama)

Dalam prespektif implementasi kebijakan publik, maka sinergitas dan jaringan kerja sama dalam prinsip *simbiosis mutualisme, take and give* antara pihak *government, private sector, and civil society* untuk diwujudkan dalam kerangka membangun untuk kepentingan publik. Jejaring kerjasama akan terwujud jika ketiga pihak saling menghargai dan mendukung eksistensi masing-masing.

Pemerintah berperan sebagai fasilitator, dinamisator dan motivator pembangunan dalam nuansa desentralistik, pihak swasta sebagai motor penggerak perekonomian publik sekaligus mendukung percepatan implementasi kebijakan publik yang berpihak kepentingan publik dan rakyat (civil society di era otonomi daerah sadar sedalam-dalamnya bahwa people power merupakan energi dinamis baik sebagai objek maupun sebagai subjek dari kebijakan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Tinjauan net-working sebagai pendekatan dalam implementasi kebijakan setidaknya terwujud pada : *Pertama*, kokohnya jejaring kerjasama dan sinergitas antar pemerintah pusat dan daerah, kerjasama pemerintah provinsi dengan kabupaten/kota, kerjasama antar intern pemerintah kabupaten/kota, kerjasama yang saling bersinergi antara organisasi pemerintah daerah, kerjasama antara pemerintah kecamatan/desa dan kelurahan dalam rangka menggelimpir egoism local dan fanatisme sektoral.

Kedua, kokohnya kerja dan sinergitas antar intern praktisi bisnis / usahawan dalam mendukung stabilitas perekonomian publik. *Ketiga*, kokohnya jejaring kerja sama dan sinergitas antar individu dalam kelompok masyarakat, dan antar masyarakat di dalam dan di luar komunitasnya, atau antar masyarakat desa yang satu dengan desa sekitarnya, sampai antar kecamatan dan antar masyarakat daerah sebagai bentuk tanggung jawab masyarakat dalam menggelimpir segala bentuk permasalahan yang mengakibatkan keretakan hubungan dan kekerabatan sebagai sesame bangsa, menghilangkan fanatisme kedaerahan, menghapus sekat-sekat perbedaan dan jurang pemisah antar masyarakat, dan *Keempat*, kokohnya jejaring kerja sama dan sinergitas antar ketiga pihak (pemerintah, swasta dan masyarakat) di semua bidang kehidupan masyarakat berbangsa dan bernegara.

Demikian pentingnya implementasi kebijakan sehingga dalam tahapan ini sangat membutuhkan eksistensi dan peran semua pihak dalam hal ini terjadi keseimbangan ideal antara tiga domain pembangunan yakni antara *Government*, *Private sector* dan *Civil society* dalam mengedepankan kehandalan mentalitas dan fleksibilitas sistem serta semakin kokohnya jejaring kerjasama antara policy of stakeholders tersebut kearah pencapaian tujuan dan hakekat pembangunan bangsa dan daerah.

Dari berbagai model implementasi kebijakan yang dikemukakan di atas pada umumnya membahas mengenai perilaku dari implmentor kebijakan itu sendiri. Implementasi kebijakan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan jika sumber daya manusianya dalam hal ini implmentor kebijakan memiliki kemampuan yang menunjang dalam mengimplementasikan suatu kebijakan.

E. Faktor-Faktor Yang Menentukan Keberhasilan Implementasi Kebijakan

Berdasarkan beberapa teori yang telah dikemukakan oleh para ahli, maka dalam kajian ini penulis membatasi pada teori yang dikemukakan oleh *Yulianto Kadji* dan *Charles O. Jones* dengan menggabungkan dua teori ini yang dianggap lebih relevan dengan materi pembahasan dan objek yang diteliti. Hal ini bukan berarti penulis menjustice teori-teori lain tidak relevan dengan perkembangan teori implemmtasi kebijakan publik, melainkan lebih mengarahkan penulis agar lebih fokus terhadap variabel-variabel yang dikaji, sehingga membantu dalam menjawab tujuan dari kajian dalam buku ini. *Yulianto Kadji* dan *Charles O. Jones* dalam Kadji (2008:56) menyatakan bahwa kebijakan publik dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu:

1. Mentality Approach (pendekatan Mentalis)

Dalam aspek implementasi dari sebuah kebijakan, maka yang perlu diperhatikan adalah sejauh mana produk kebijakan itu dapat menyentuh dan merubah perilaku dari aparatur (pembuat dan implementor kebijakan) pihak praktisi bisnis, dan juga masyarakat sebagai subjek dan objek dari kebijakan itu sendiri. Paling tidak dimensi ini mewujud pada :

- a. Mentalitas aparat pembuat / pengambil kebijakan dan implementor kebijakan.
- b. Mentalitas Praktisi bisnis/ Usahawan
- c. Mentalitas masyarakat yang menyadari bahwa eksistensinya tidak lagi sekedar sebagai subjek tetapi juga sebagai objek dari setiap kebijakan pembangunan.

2. System Approach(Pendekatan Sistem)

Dewasa ini pendekatan sistem dipandang merupakan salah satu pendekatan logis dan analitis terhadap berbagai bidang termasuk bidang implementasi kebijakan publik. Suatu sistem pada dasarnya merupakan suatu kesatuan yang terdiri dari sejumlah komponen yang saling berhubungan dan berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan, maka dapat ditegaskan bahwa Setiap kebijakan akan diimplementasikan pasti tidak luput dari pengaruh langsung dan tidak langsung dari sebuah sistem yang melingkupi kebijakan itu sendiri pendekatan sistem ini meliputi :

- a. Sistem sosial dan nilai budaya setempat yang berlaku dimana kebijakan itu di implementasikan
- b. Sistem birokrasi dan etika pemerintahan yang sesuai dengan semangat desentralisasi dan otonomi daerah
- c. Sistem ekonomi dan politik lokal
- d. Sistem Pendidikan yang berbasis lokal.

3. Networking Approach (Pendekatan Jejaring Kerjasama)

Di era pembangunan saat ini sangat tidak beralasan jika dalam melaksanakan atau mengimplementasikan sebuah kebijakan untuk kepentingan publik, masih mengandalkan atau mengedepankan semangat sektoral, semangat kelompok, semangat individualistik.

Tinjauan prespektif Networking sebagai pendekatan dalam implementasi kebijakan, terdapat pada

- a. Kokohnya jejaring kerja sama dan sinergitas antar pemerintah pusat dan daerah, kerjasama pemerintah provinsi dengan kabupaten / kota, kerjasama yang saling bersinergi antara organisasi pemerintahan daerah, kerjasama antar pemerintah daerah, kerja sama antar pemerintah kecamatan / desa dan kelurahan dalam rangka mengeleminir egoisme lokal dan panitisme sektoral.
- b. Kokohnya jejaring kerja sama dan sinergitas antar intern praktisi bisnis/ usahawan dalam mendukung stabilitas perekonomian publik.
- c. Kokohnya jejaring kerja sama dan sinergitas antar individu dalam kelompok masyarakat dan antar masyarakat di dalam dan diluar komunitasnya atau antara masyarakat desa yang satu dengan sekitarnya.
- d. Kokohnya jejaring kerja sama sinergitas antar pihak (pemerintah swasta, dan masyarakat) di semua bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

4. Organisasi

Bahwa dalam setiap pelaksanaan atau implementasi kebijakan publik kapan dan dimanapun kebijakan itu dioperasikan, seharusnya di dukung oleh eksistensi organisasi yang fleksibel dengan tugas pokok dan fungsi yang jelas dan terarah, serta didukung oleh implementor kebijakan yang handal dan memiliki kapasitas yang tidak diragukan dalam menjalankan tugas-tugas keorganisasian, sehingga setiap kebijakan yang dijalankan akan menjadi sebuah realitas dan diterima oleh dan untuk kepentingan publik.

5. Interpretasi

Bahwa walaupun setiap kebijakan strategi yang dihasilkan bisa langsung diaplikasikan tanpa harus diterbitkan derivasi kebijakan teknisnya, akan tetapi lebih ideal dan realistis jika kebijakan strategis itu tetap diinterpretasi atau dijabarkan sampai kepada hal-hal yang lebih teknis dan implementatif, agar setiap orang ataupun implementor dapat lebih memahami apa yang harus dilakukan sesuai sasaran target yang akan dicapai oleh setiap kebijakan itu.

6. Aplikasi

Bahwa setiap produk kebijakan yang dijalankan oleh organisasi yang fleksibel dan eksistensial, serta didukung oleh kemampuan interpretative yang dijabarkan dalam tataran teknis implementatif, maka yang demikian sebagai syarat mutlak agar kebijakan akan lebih aplikatif, sehingga kebijakan itu tidak sekedar dalam angan-angan yang tidak berwujud dalam realitas. namun demikian, pada akhirnya bermuara pada kemampuan para implementor kebijakan public dalam melakukan tindakan nyata agar setiap produk kebijakan akan bermanfaat bagi kepentingan public.

BAB III

PELAYANAN PENDIDIKAN

A. Konsep Kualitas Pelayanan

Istilah pelayanan merupakan terjemahan dari istilah “*service*” dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2004:6) berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang bermanfaat yang dapat ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Menurut Lethinem (dalam Sampara, 1999:8) pelayanan mempunyai pengertian “sebagai suatu kegiatan atau suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen atau pelanggan”. Berkaitan dengan hal tersebut Wirajatmi (1996:1) mengemukakan bahwa “pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud”.

Ivancevich. et.al. (dalam Ratminto dan Winarsih, 2008:2) mengemukakan bahwa “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Sehubungan dengan hal tersebut Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih, 2008:2) mengemukakan bahwa :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan atau organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (masyarakat)”.

Dari pengertian tersebut dapat dicermati beberapa aspek penting dari pelayanan. *Pertama*, bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bermanfaat. Ini mengandung implikasi bahwa kegiatan pelayanan merupakan aktivitas atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan penjualannya tergantung pada kualitas atau ketersediaan layanan pelanggan yang menyertainya, seperti kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. *Kedua*, bahwa dalam kegiatan pelayanan tidak menghasilkan kepemilikan terhadap seseorang dan hal yang dihasilkan bersifat abstrak atau tidak berwujud (*intangible*). Dengan demikian pemakaian atau pemberian pelayanan terhadap seseorang tidak mengurangi hak orang lain untuk mendapatkan pelayanan sejenis atau sama. *Ketiga*, proses pelayanan merupakan interaksi yang terjadi, baik antara orang dengan orang ataupun orang dengan mesin yang dapat menyebabkan kepuasan.

Sutopo dan Sugiyanti (1998:25) mengemukakan konsepsinya tentang pelayanan bahwa “pelayanan mempunyai pengertian sebagai membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang”. Konsep dari Sutopo dan Sugiyanti ini makin menegaskan konsep yang diberikan oleh Kotler yaitu, bahwa proses pelayanan melibatkan dua pihak atau lebih. Dalam kaitan ini, Sutopo dan Sugiyanti menegaskan bahwa pelayanan berkaitan dengan upaya untuk membantu mengurus atau menyiapkan apa yang menjadi keperluan atau kepentingan pihak-pihak tertentu yang menginginkan pelayanan. Ini menandakan bahwa masalah pelayanan tidak terlepas dari masalah kebutuhan, keperluan dan kepentingan dari pihak-pihak yang dilayani.

Dalam ilmu pemerintahan baru atau kybernologi, pemerintah sebagai pelayan masyarakat dan masyarakat atau rakyat yang dilayani, sebagaimana yang dikemukakan oleh Rasyid (1998:139) bahwa :

“Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan kepada masyarakat ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri atau dilayani tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitas demi mencapai tujuan bersama”.

Tugas dan fungsi pemerintah adalah memberikan layanan kepada masyarakat, bukan layanan yang dilakukan oleh masyarakat untuk melayani pemerintah. Dalam hal ini Ndraha (2003:238) mengemukakan bahwa “hakekat pemerintahan adalah pelayanan kepada manusia dan masyarakat”. Inti dari ilmu pemerintahan adalah pelayanan. Pelayanan pemerintah dapat dilihat dua sisi yaitu pelayanan sipil dan pelayanan publik. Pelayanan sipil merupakan kewajiban pemerintah, biaya pelayanan tidak dibebankan kepada masyarakat, namun sepenuhnya menjadi tanggungan negara.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dalam hal ini organisasi pemerintah merupakan aspek yang banyak mendapat sorotan dari masyarakat. Berbagai pandangan negatif yang ditujukan kepada organisasi pemerintah, Thoha (1995:54) mengemukakan bahwa “bentuk realita perbuatan birokrasi cenderung mempertunjukkan hal-hal negatif. Begitu pula Siagian (1992:175), mengemukakan bahwa “telah umum dimaklumi, bahwa birokrasi itu bekerja berbelit-belit (rad tape), lamban, pendekatan yang legalistik, efisiensi yang rendah, cara kerja yang berkotak-kotak tidak responsif terhadap perubahan, dan berbagai ciri lainnya”.

Dalam kaitannya dengan pelayanan aparat pemerintah, Rasyid (1997:3) mengemukakan bahwa manfaat pemberian pelayanan yang optimal adalah sebagai berikut :

“Pelayanan publik yang efisien dan adil akan secara langsung dapat merangsang lahirnya respek masyarakat atas sikap profesional para birokrat sebagai abdi masyarakat (servan leaders). Pada tingkat tertentu kehadiran birokrat yang melayani masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin, dan berkompetitif”.

Jadi pelayanan yang baik tidak hanya memberi manfaat bagi masyarakat, tetapi juga berguna bagi aparat itu sendiri, terutama yaitu terhadap citra aparat pemerintah itu sendiri, karena itu semangat pelayanan yang berkualitas perlu ditumbuh kembangkan. Kualitas pelayanan semakin penting, maka upaya untuk perbaikan kearah yang lebih baik dalam pelayanan harus serius dilaksanakan. Memang upaya untuk perbaikan kualitas pelayanan bukanlah hal yang mudah. Begitu banyak jenis pelayanan umum dengan dengan berbagai persoalan dan sebab yang satu sama lian berbeda. Dengan demikian organisasi pemerintah perlu melakukan identifikasi terhadap produk atau jenis pelayanan, serta memahami fakato-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

Kristiadi (1997:135) mengatakan bahwa “profesionalisme aparatus mutlak diperlukan seiring dengan pendayagunaan kelembagaan dan ketatalaksanaannya”. Sedangkan Thoha (1995:6) mengatakan bahwa “upaya peningkatan produktivitas kerja dan pelayanan, yang dihasilkan oleh anggota suatu birokrasi pemerintah kepada masyarakat kliennya, harus pula dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota birokrasi tersebut”. Hal senada didkemukakan oleh Siagian (1992:65) sebagai berikut :

“Upaya peningkatan produkivitas kerja dan mutu pelayanan, yang diberikan oleh para anggota suatu birokrasi pemerintah kepada masyarakat kliennya harus pula dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota birokrasi tersebut. Artinya, mudahnya produktivitas kerja dan mutu pelayanan tidak senata-mata disebabkan oleh disfungsional, akan tetapi sangat mungkin bahwa tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tuntutan dan tugas yang diemban”.

Berdasarkan uraian diatas dari berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, faktor manusia dan sistem merupakan faktor yang sangat menentukan.

Pernyataan ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Thoha (1995:181) bahwa “kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung kepada individual aktor dan sistem yang dipakai”. Sementara itu Pamudji (1994:20) mengemukakan bahwa :

Profesionalisme aparatur bukan satu-satunya jalan untuk meningkatkan pelayanan publik, karena masih ada alternatif lain, misalnya dengan menciptakan sistem dan prosedur kerja yang efisien tetapi adanya aparatur yang profesional tidak dapat dihindari oleh pemerintah yang bertanggungjawab”.

Pada dasarnya tugas pokok pemerintah memiliki tiga fungsi yang hakiki yaitu; “pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*)”. Nampak bahwa peran dan tindakan pemerintah sangat menentukan nasib dan kehidupan masyarakat luas. Tuntutan akan kesejahteraan hidup yang diajukan dalam kondisi kehidupan masyarakat modern yang semakin besar dinamikanya yang penuh dengan ketegangan dan konflik, dimana uang, kekuasaan dan teknologi sangat memegang peranan, tentunya kehadiran pemerintah sangat dibutuhkan. Penyelenggaraan pemerintahan harus dilaksanakan dengan arif dan kehati-hatian, sebab sedikit saja pemerintah membuat kesalahan terutama dalam melaksanakan ketiga fungsi pemerintahan; pembangunan, pemberdayaan dan pelayanan kepada masyarakat, maka dampaknya yang merugikan akan sangat dirasakan oleh masyarakat.

Sehubungan dengan pelayanan, pemerintah seharusnya lebih meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebab kualitas pelayanan memiliki kaitan dengan kepuasan pelanggan dalam hal ini masyarakat sebagai pengguna layanan. Artinya bahwa bila jasa atau layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka jasa atau layanan tersebut dipastikan baik atau berkualitas. Sebaliknya bila jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan atau tidak

memuaskan, maka kualitas jasa layanan tersebut akan dipastikan buruk. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada orang, kelompok, lembaga, organisasi yang memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Konsep kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dalam prakteknya menunjukkan perkembangan. Rasyid (1997:8) mengemukakan bahwa: pada awal mula, kualitas pelayanan lebih banyak ditentukan oleh pemerintah. Hal itu didasari oleh pandangan bahwa masyarakat pada dasarnya tidak mampu mengatur kehidupannya secara mandiri, mereka memerlukan campur tangan pemerintah. Namun seiring dengan perubahan sosial masyarakat, konsep kualitas pelayanan mengalami perubahan atau pergeseran makna.

Wyckof (dalam Tjiptono, 2004:59) mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan itu adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Apabila layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan itu dipersepsikan baik atau memuaskan, dan sebaliknya bila layanan yang diterima rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan itu dipersepsikan buruk. Tjiptono (2004:58) mengemukakan empat unsur pokok yang terkandung dalam pelayanan yang unggul (*service excellence*), yaitu; “kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan”. Keempat komponen diatas, merupakan satu kesatuan yang tak terpisahkan, artinya pelayanan menjadi tidak berkualitas jika ada salah satu komponen yang kurang. Senada dengan hal tersebut Triguno 1997 (dalam Tjiptono 2004:78) mengemukakan bahwa “pelayanan/penyampaian yang terbaik adalah melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu”.

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi kinerja jasa suatu organisasi/perusahaan dibandingkan dengan penawaran organisasi lain. Kualitas layanan yang tinggi adalah kinerja layanan yang diharapkan melebihi atau sama dengan kinerja yang dipersepsikan oleh pelanggan.

Dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan Gasperz (1997:2) memberikan sepuluh indikator pengukur kualitas pelayanan (*service quality*) yaitu; ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan serta atribut pendukung lainnya. Selanjutnya Kennedy dan Young (dalam Ratminto, 2008:107) mengemukakan ada enam dimensi untuk menilai atau menentukan mutu pelayanan yaitu; keberadaan pelayanan, ketanggapan pelayanan, ketepatan pelayanan, profesionalisme pelayanan, kepuasan keseluruhan dengan pelayanan, kepuasan keseluruhan dengan barang.

Zeithaml et.al (1990) dalam penelitiannya tentang kualitas pelayanan mengidentifikasi sepuluh dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan yaitu:

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberi jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
2. *Responsiveness*, kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.

3. *Competence*, bahwa setiap orang dalam suatu organisasi/perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan tertentu.
4. *Acces*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemani
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* (seperti resepsionis, operator telepon).
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama organisasi/perusahaan, reputasi organisasi/perusahaan, karakteristik pribadi *contact personel* dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko atau keraguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. *Understanding/knowing the costumer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangible*, yaitu bukti fisik dari jasa, biasa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representatif fisik dari jasa (seperti KTP, Akte Kelahiran)

Pada penelitian selanjutnya kesepuluh dimensi kualitas tersebut oleh Zeithmal et.al dirangkum menjadi lima dimensi pokok, yaitu dimensi *competence*, *courtesy*, *credibility* dan *security* disatukan menjadi (*assurance*), sedangkan dimensi *acces*, *communication*, dan *understanding/knowing the cotumer* disatukan menjadi *emphaty*. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah :

1. *Tangible*, yaitu kemampuan memberikan pelayanan melalui penyediaan fasilitas fisik, kenyamanan tempat pelayanan dan perlengkapan lainnya.

2. *Emphaty*, meliputi perhatian individu pada pelanggan, kemudian dalam melakukan hubungan bersikap ramah dan sopan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.
3. *Reliability*, yaitu kemampuan melakukan layanan jasa atau jasa yang diharapkan secara meyakinkan, akurat dan konsisten berupa kesiagaan aparat pada saat masyarakat membutuhkan layanan, tepat waktu memberikan layanan, dan kualitas hasil layanan. .
4. *Responsiveness*, yaitu kemauan memberikan layanan dengan cepat dan membantu pelanggan berupa, cepat dalam merespon layanan yang akan diberikan, kemampuan memahami aspirasi masyarakat/pemohon, cepat merealisasikan kebutuhan masyarakat
5. *Assurance*, yaitu meliputi pemberian jaminan kepada masyarakat berupa kesamaan tarif, waktu pelayanan, prosedur dan mekanisme tanpa adanya perbedaan.

Pada kajian ini, untuk menganalisa kualitas layanan penyelenggaraan Program Pendidikan Kesetaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo, penulis menggunakan lima dimensi yang dikemukakan Zeithaml et.al (1990) yaitu dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*. Konsep ini digunakan dengan alasan bahwa konsep ini praktis dan cocok untuk meneliti pelayanan publik di bidang Pendidikan dan tidak menyimpang dari prinsip layanan dalam ilmu administrasi publik. Alasan lainnya juga seperti dikemukakan oleh Zeithaml (1990) pada halaman pengantar dari bukunya menyatakan bahwa;

“Our book is for senior and middle mangers in all types of service organizations. It is decidedly for line executives, not just for staff executives. Although we use the terms company or firm as a writing convenience, we believe strougly that managers in not for profit organizations can gain from this volume and we hope they will give it a try”.

Dari pernyataan di atas menunjukkan bahwa metode *service quality* tersebut dapat di gunakan dan dipraktekkan untuk semua tipe pelayanan organisasi baik yang berorientasi profit maupun non profit.

B. Peningkatan Mutu Pelayanan Pendidikan melalui Pembiayaan

Pembiayaan dalam pendidikan menentukan kelancaran kegiatan Pendidikan. Kegiatan pendidikan yang dilaksanakan di lembaga pendidikan baik lembaga pendidikan milik pemerintah maupun lembaga pendidikan milik swasta tentunya memerlukan biaya. Dalam lingkup makro, negara berkewajiban mencerdaskan kehidupan bangsa sesuai dengan amanat UUD 1945 negara mempunyai cita-cita mencerdaskan kehidupan bangsa. Cita-cita tersebut terimplementasikan dalam tujuan pembangunan nasional yang salah satu bidang garapannya adalah Pendidikan yang turut menentukan sukses tidaknya pembangunan dalam aspek bidang lainnya baik politik, sosial, ekonomi maupun budaya.

Seiringn dengan amanat dan cita-cita pendidikan di Indonesia, dalam amandemen UUD 1945, Negara dalam arti pemerintah harus mampu menganggarkan biaya pendidikan sebanyak 20 % dari APBN. Hal ini memberikan peluang bagi pemerintah khususnya yang menangani pendidikan untuk meningkatkan kualitas dan pemerataan pendidikan.

a. Konsep Pembiayaan Pendidikan

Menurut Fatah dalam Truna dan Suryadi (2013 : 86) mengungkapkan biaya pendidikan meliputi biaya langsung (direct cost) dan biaya tidak langsung (indirect cost). Biaya langsung adalah biaya-biaya yang dikeluarkan untuk kepentingan pelaksanaan pendidikan dan kegiatan pembelajaran berupa pembelian alat-alat pembelajaran, sarana pembelajaran, biaya transportasi dan gaji guru baik yang dikeluarkan oleh pemerintah, orang tua maupun siswa itu sendiri. Adapun biaya tidak langsung berupa keuntungan yang hilang (earning forgone) dalam bentuk kesempatan yang hilang (opportunity cost) yang dikorbankan oleh siswa selama belajar.

Selanjutnya masih menurut Fatah bahwa sumber dana pendidikan adalah pihak-pihak yang memberikan bantuan dan sumbangan yang diterima setiap tahun oleh

lembaga sekolah dari lembaga resmi dan diterima secara teratur. Adapun sumber dana penerimaan tersebut terdiri dari pemerintah pusat (APBN), pemerintah daerah (APBD), orang tua murid dan masyarakat (sekarang diistilahkan dengan komite sekolah)

Pembiayaan pendidikan sebagai bentuk tanggung jawab bersama, dalam perspektif kebijakan nasional dimuat dalam UU RI No.20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yaitu :

1. Pendanaan Pendidikan menjadi tanggung jawab bersama antara Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan Masyarakat.
 2. Pemerintah dan Pemerintah Daerah bertanggung jawab menyediaka anggaran Pendidikan sebagaimana diatur dalam pasal 31 ayat (4) Undang-Undang Dasar Tahun 1954.
 3. Ketentuan mengenai tanggung jawab pendanaan pendidikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah. Aturan ini jelas memperlihatkan bahwa pembiayaan pendidikan menjadi tanggung jawab pemerintah dan masyarakat.
- b. Biaya Pendidikan di Indonesia.

Pendidikan yang bermutu itu mahal, maka semakin mahalnya biaya pendidikan sekarang ini tidak lepas dari kebijakan pemerintah yang menerapkan Manajemen Berbasis sekolah (MBS). MBS di Indonesia pada realitanya lebih dimaknai sebagai upaya untuk melakukan mobilisasi dana. Oleh karena itu Komite Sekolah / Dewan Pendidikan yang merupakan organ MBS disyaratkan melibatkan unsur pengusaha.

Asumsinya pengusaha memiliki akses atas modal yang lebih besar. Hasilnya, setelah komite sekolah terbentuk segala pungutan uang berkedok “sesuai keputusan komite sekolah”. Akan tetapi pada tingkat implementasinya tidak transparan karena yang dipilih

menjadi pengurus dan anggota komite sekolah adalah orang-orang yang dekat dengan Kepala Sekolah. Akibatnya Komite Sekolah hanya menjadi legitimator kebijakan Kepala Sekolah atau MBS pun hanya menjadi legitimasi dari pelepasan tanggung jawab Negara terhadap permasalahan pendidikan rakyatnya.

C. Konsep Penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C

a. Pengertian

Program Paket C adalah bentuk layanan pendidikan menengah setara SMA/MA yang berada pada jalur pendidikan nonformal. Program Paket C berfungsi sebagai pelayanan kegiatan pembelajaran bagi warga masyarakat yang ingin memperoleh pengakuan pendidikan setara SMA/MA melalui jalur pendidikan nonformal (Keputusan Mendiknas Nomor 0132/U/2004 tentang Program Paket C). Program Paket C sebagai bentuk pendidikan kesetaraan dalam pelaksanaannya mengacu pada standar nasional pendidikan. Program Paket C (setara SMA / MA) dapat diikuti oleh Peserta didik yang ingin menuntaskan pendidikan menengahnya serta memiliki ketrampilan untuk bekerja atau memasuki dunia usaha / industri.

b. Tujuan Penyelenggaraan Program Paket C

Program Paket C merupakan pendidikan nonformal yang setara SMA/MA secara umum bertujuan untuk membekali peserta didik dengan kemampuan akademik dan ketrampilan fungsional serta sikap dan kepribadian professional. Lebih khusus bahwa penyelenggaraan Paket C bertujuan : 1) Memberikan layanan pendidikan menengah yang menekankan pada penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan pengembangan sikap kepribadian dan akhlak mulia serta kemampuan kecakapan hidup, 2) meningkatkan mutu dan daya saing lulusan sehingga dapat melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi dan atau mampu memasuki dunia kerja maupun berwirausaha.

D. Implementasi Bantuan Pendidikan Kesetaraan Paket C dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Penyelenggaraan Program

Dalam penyelenggaraan program Paket C pada dasarnya mengacu pada delapan Standar Nasional Pendidikan yakni : 1) Standar Isi, 2) Standar Kompetensi Lulusan, 3) Standar Proses, 4) Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, 5) Standar Sarana dan Prasarana, 6) Standar Pengelolaan, 7) Standar Pembiayaan, 8) Standar Penilaian Pendidikan.

Program Paket C diselenggarakan oleh Pusat Kegiatan Belajar masyarakat (PKBM), UPT/UPTD Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) dan organisasi kemasyarakatan (yayasan,forum/paguyuban) dan pada umumnya diikuti oleh masyarakat dengan kemampuan ekonomi terbatas. Program Paket C mempunyai kedudukan yang strategis dan sangat penting dalam rangka mewujudkan masyarakat berbasis pengetahuan dengan memberikan layanan pendidikan berkelanjutan bagi lulusan Sekolah Menengah Pertama (usia 16-18 tahun) yang tidak tertampung di sekolah formal dan memberi pelayanan kepada orang dewasa yang ingin memperoleh pendidikan setara SMA/MA. Sebagaimana pendidikan formal, keberadaan program Paket C juga perlu terus ditingkatkan mutu penyelenggaraannya sehingga mampu menghasilkan lulusan yang bermutu dan setara dengan lulusan SMA

Untuk meningkatkan kualitas layanan penyelenggaraan Paket C pemerintah dalam hal ini Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI melalui Direktorat Pembinaan SMA mulai tahun 2012 telah memberikan Pembinaan dalam bentuk : (1) Asistensi dan sinkronisasi program kerja; (2) Pemberian Dana Bantuan Sosial Paket C Model; (3) Supervisi dan evaluasi penyelenggaraan program Paket C.

Pemberian dana bantuan sosial terhadap penyelenggaraan program Pendidikan Kesetaraan Paket C merupakan implementasi dari kebijakan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 64 tahun 2012 tentang Bantuan Kepada Satuan Pendidikan Anak Usia Dini Dan Nonformal Serta Lembaga Di Bidang Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Nonformal, Dan Pendidikan Informa

E. Tahapan Implementasi Kebijakan Bantuan Pendidikan Untuk Pendidikan Kesetaraan Program paket C

Dalam panduan penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program paket C yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI tahun 2013 menyatakan bahwa pembinaan pengelolaan bantuan pendidikan untuk pendidikan Kesetaraan Program Paket C dilakukan secara terpadu, sistematis dan berkelanjutan dengan melibatkan unsur Direktorat Pembinaan SMA, Dinas Pendidikan Provinsi, Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota dan lembaga pengelola program Paket C. Agar seluruh program dan kegiatan dapat terlaksana secara efektif perlu adanya upaya dan aktifitas di lembaga pengelola Paket C yang dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan. Adapun tahapan-tahapan implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan sebagai berikut :

1. Perencanaan
 - a). Pemahaman Substansi SNP
 - b). Analisis Konteks
 - c). Penetapan Skala Prioritas
 - d). Penyusunan Program Kerja Tahunan
2. Pelaksanaan
 - a) Kegiatan penyelenggaraan program Paket C tahunan dilaksanakan berdasarkan program tahunan
 - b) Standar Nasional Pendidikan (SNP) merupakan satu kesatuan kegiatan yang terintegrasi

- c) Pelaksanaan kegiatan yang tidak sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan perlu mendapat persetujuan melalui rapat pengelola dan pamong belajar / tutor
 - d) Pengelola lembaga bertanggungjawabkan pelaksanaan pengelolaan program Paket C baik secara lisan maupun secara tertulis pada rapat pengelola dengan pamong belajar/tutor yang disampaikan pada akhir tahun ajaran sebelum penyusunan rencana kerja tahun berikutnya, menyampaikan laporan bulanan, triwulan, semester dan tahunan pada instansi terkait.
 - e) Memberikan layanan konsultasi dan bimbingan teknis kepada lembaga pengelola Paket C lain disekitarnya dalam mewujudkan proses pembelajaran dan manajemen lembaga pengelola Paket C sesuai target SNP yang telah ditetapkan.
3. Monitoring dan evaluasi
- a) Monitoring dan evaluasi dilaksanakan oleh internal dan eksternal lembaga penyelenggara
 - b) Monitoring dan Evaluasi internal dilakukan terhadap pengelolaan akademik secara teratur dan berkelanjutan yang dilakukan dalam bentuk evaluasi diri terhadap kinerja lembaga dan melakukan perbaikan dalam rangka mewujudkan proses pelaksanaan pembelajaran serta manajemen lembaga pengelola Paket C.
 - c) Monitoring dan evaluasi eksternal dilakukan oleh Direktorat Pembinaan SMA, Dinas Pendidikan Provinsi dan Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota.
 - d) Monitoring dan evaluasi eksternal merupakan evaluasi kelayakan pelaksanaan program Paket C yang menjadi contoh atau model oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

BAB IV

GAMBARAN UMUM SANGGAR KEGIATAN BELAJAR

A. Profil Umum SKB kota Gorontalo

Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo didirikan pada tahun 1987 dan merupakan Unit Pelaksana Teknis Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Kotamadya Gorontalo pada jalur Pendidikan Luar Sekolah Pemuda dan Olah Raga.

Saat ini Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendidikan Kota Gorontalo yang menyelenggarakan program layanan Pendidikan Non Formal yang lebih dikenal dengan Program Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Non Formal dan Pendidikan Informal (PAUDNI).

SKB Kota Gorontalo menyelenggarakan berbagai program Pendidikan dari Dirjen PAUDNI Memendikbud R.I antara lain antara lain Program Pendidikan Anak Usia dnini (PAUD), Pendidikan Masyarakat (Dikmas), Program Pembinaan Kursus dan Pelatihan. Dari Dirjen Dikdas dan Dirjen Dikmen antara lain Program Pendidikan Kesetaraan.

Dalam memberikan layanan Pendidikan SKB Kota Gorontalo lebih mengutamakan kualitas layanan demi terwujudnya visi SKB yaitu "*Menuju Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) yang Mandiri, Unggul dalam Prestasi, Prima dalam Pelayanan Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Nonformal dan Pendidikan Informal*". Visi tersebut kemudian dijabarkan dalam Misi yaitu :

1. Memperluas sasaran layanan Pendidikan Anak Usia Dini.
2. Menyediakan layanan Pendidikan Masyarakat melalui Pendidikan Keaksaran dan Taman Bacaan Masyarakat.

3. Menyediakan layanan penyelenggaraan Kursus dan Pelatihan, Pendidikan Kecakapan Hidup dan Pendidikan lainnya guna mengembangkan kemampuan dan potensi peserta didik.
4. Memberikan layanan Pendidikan Kesetaraan yang meliputi Paket A setara SD/MI, Paket B setara SMP/MTs dan Paket C setara SMA/MA kepada masyarakat yang tidak terlayani oleh Pendidikan Formal.
5. Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme Pendidik dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Nonformal dan Informal.
6. Meningkatkan kapasitas dan ketersediaan sarana prasarana Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Nonformal dan Informal

Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo dipimpin oleh seorang Kepala berdasarkan Perda Kota Gorontalo No.5 Tahun 2009 mempunyai tugas yakni : “Melaksanakan sebagian tugas teknis Fungsional Dinas Pendidikan sesuai bidang lingkup kewenangan berdasarkan Petunjuk Pelaksanaan/Petunjuk Teknis untuk kelancaran tugas unit”. Dalam melaksanakan tugas Unit Pelaksana teknis Dinas SKB menyelenggarakan fungsi :

- a. Menghimpun kebijakan teknis di bidang pendidikan sesuai bidang lingkup kewenangan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- b. Menyusun rencana kegiatan teknis fungsional di bidang pengembangan pendidikan sesuai bidang lingkup kewenangan berdasarkan pedoman untuk menjadi program unit.
- c. Melaksanakan kegiatan teknis fungsional Dinas Pendidikan sesuai bidang lingkup kewenangan secara terpadu untuk kelancaran tugas.
- d. Mengkoordinir pelaksanaan tugas kelompok fungsional sesuai keahliannya untuk peningkatan kinerja unit dan jaringnya.

- e. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan lintas program dan lintas sektor terkait melalui pertemuan untuk kelancaran tugas.
- f. Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk lebih lanjut.
- g. Mendistribusikan tugas kepada bawahan melalui pelimpahan untuk tertibnya pelaksanaan tugas.
- h. Menyusun laporan pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- i. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

SKB sebagai UPTD Dinas Pendidikan Kota Gorontalo dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dibantu oleh Sub Bagian Tata Usaha yang mempunyai tugas yakni :
 “Melaksanakan tugas pengelolaan ketatausahaan Unit Pelaksana Teknis berdasarkan Petunjuk Pelaksanaan / Petunjuk Teknis untuk kelancaran pelaksanaan tugas. Dalam melaksanakan tugas Sub Bagian Tata Usaha UPTD SKB Kota Gorontalo menyelenggarakan fungsi :

- a. Menyiapkan kebijakan teknis pengelolaan administrasi ketatausahaan sesuai kebutuhan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- b. Mengumpul dan mengolah data perlengkapan, kepegawaian dan keuangan sesuai jenis untuk tertibnya administrasi ketatausahaan.
- c. Menyusun rencana kegiatan sesuai kebutuhan untuk menjadi program unit.
- d. Melakukan pengelolaan administrasi ketatausahaan di bidang perlengkapan, kepegawaian dan keuangan berdasarkan pedoman untuk kelancaran tugas unit.
- e. Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk lebih lanjut dalam pelaksanaan tugas.
- f. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.

- g. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

B. Layanan Pendidikan

Adapun jenis layanan pendidikan yang dilaksanakan di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo berupa penyelenggaraan layanan Program :

1. Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) yang terdiri dari : 1) Satuan Paud Sejenis (SPS), 2) Kelompok Bermain (KB), dan Taman Kanak-Kanak (TK)
2. Pendidikan Masyarakat (Dikmas) yang terdiri dari : 1) Keaksaraan Fungsional (KF), 2) Taman Bacaan Masyarakat (TBM).
3. Pembinaan Kursus dan Pelatihan (Binsuslat) berupa Pemberian Pendidikan Kecakapan Hidup (lifeskill) yang terdiri dari : 1) Kursus Mengemudi, 2) Kursus otomotif, 3)Kursus Karawo, 4) Kursus Menjahit, 5) Kursus Tata Kecantikan Rambut dan Kulit, 6) Kursus Las Stroom, 7)Kursus Perbengkelan Roda dua.
4. Pendidikan Kesetaraan yang terdiri dari : 1) Program Paket A setara SD/MI, 2) Program Paket B setara SMP/MTs, 3)Paket C setara SMA/MA.

Wilayah binaan SKB Kota Gorontalo meliputi seluruh Kecamatan dan Kelurahan yang ada di Kota Gorontalo. Dalam penyelenggaraan layanan PAUDNI, SKB Kota Gorontalo didukung dengan ketersediaan sumber daya aparatur dalam hal ini tenaga fungsional Pamong Belajar dan Tenaga Administrasi.

Di bawah ini data Ketenagaan pada Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo tahun 2015 sebagai berikut :

Tabel 4. 1 Data Ketenagaan SKB Kota Gorontalo Tahun 2015

Tingkat Pendidikan	SD	SLTP	SLTA	D3	S 1	S 2	Jumlah
Tenaga Fungsional	-	-	2	-	25	1	28
Tenaga Administrasi	-	-	2	1	2	1	6
Tenaga Honororer	-	-	8	-	2	-	10
Tenaga Kebersihan	2	1	-	-	-	-	3
Jumlah	2	1	12	1	29	2	47

Sumber Data : Sanggar Kegiatan Belajar SKB Kota Gorontalo

Ketenagaan yang ada di SKB terbagi dalam 2 (dua) Kelompok yakni Tenaga Fungsional Pamong Belajar dan Tenaga Administrasi. Tenaga Fungsional tersebar dalam 4 (empat) Kelompok Kerja sesuai dengan 4 (empat) jenis layanan pendidikan. Selanjutnya komposisi ketenagaan yang ada di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo dapat dilihat pada Bagan Struktur Organisasi Sanggar Kegiatan Belajar Kota Gorontalo sebagaimana terlampir.

Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo dilengkapi dengan sarana/prasarana berupa gedung perkantoran, ruang aula, ruang belajar dan ruang ketrampilan serta lapangan olah raga.

BAB V

TAHAPAN-TAHAPAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMBERIAN BANTUAN PENDIDIKAN

Implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan dalam peningkatan kualitas layanan penyelenggaraan pendidikan Kesetaraan program Paket C di SKB Kota Gorontalo dilaksanakan melalui tahapan-tahapan yakni :
1) Perencanaan, 2) Pelaksanaan, 3)Monitoring dan Evaluasi

A. Perencanaann Dalam Pelaksanaan Kegiatan Pemberian Bantuan Pendidikan

1) Pemahaman Subtansi SNP

Perencanaan di tingkat lembaga Pengelola Paket C diawali dengan kegiatan Pemahaman Substansi Standar Nasional Pendidikan yang dapat dilakukan dengan strategi : 1) Membentuk tim / koordinator pengkajian SNP, 2) Mengidentifikasi sasaran yang ingin dicapai pada tiap standar dan program ketrampilan

Hasil pengelohan data yang diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan penulis yakni dengan mengamati pelaksanaan kegiatan perencanaan dengan melihat Panduan Pelaksanaan Kegiatan yang digunakan maka diperoleh data bahwa perencanaan di tingkat lembaga Pengelola Paket C dalam hal ini lembaga SKB Kota Gorontalo tidak diawali dengan kegiatan Pemahaman SNP dengan strategi pembentukan tim/koordinator pengkajian SNP dan mengidentifikasi sasaran yang ingin dicapai pada tiap standar dan program ketrampilan. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara terstruktur yang dilakukan penulis kepada sejumlah informan seperti terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.1

Perencanaan di tingkat lembaga pengelola Paket C dalam hal ini SKB Kota Gorontalo dilakukan dengan strategi membentuk tim/koordinator pengkajian SNP dan mengidentifikasi sasaran yang ingin dicapai pada tiap standar dan program ketrampilan

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu, bahwa Perencanaan di tingkat lembaga pengelola Paket C dalam hal ini SKB Kota Gorontalo dilakukan dengan strategi membentuk tim/koordinator pengkajian SNP dan mengidentifikasi sasaran yang ingin dicapai pada tiap standar dan program ketrampilan	5	2	5,71
Sering, bahwa Perencanaan di tingkat lembaga pengelola Paket C dalam hal ini SKB Kota Gorontalo dilakukan dengan strategi membentuk tim/koordinator pengkajian SNP dan mengidentifikasi sasaran yang ingin dicapai pada tiap standar dan program ketrampilan	4	3	8,57
Kadang-kadang, bahwa Perencanaan di tingkat lembaga pengelola Paket C dalam hal ini SKB Kota Gorontalo dilakukan dengan strategi membentuk tim/koordinator pengkajian SNP dan mengidentifikasi sasaran yang ingin dicapai pada tiap standar dan program ketrampilan	3	5	14,28
Hampir tidak pernah, bahwa Perencanaan di tingkat lembaga pengelola Paket C dalam hal ini SKB Kota Gorontalo dilakukan dengan strategi membentuk tim/koordinator pengkajian SNP dan mengidentifikasi sasaran yang ingin dicapai pada tiap standar dan program ketrampilan	2	10	28,57
Tidak pernah, bahwa Perencanaan di tingkat lembaga pengelola Paket C dalam hal ini SKB Kota Gorontalo dilakukan dengan strategi membentuk tim/koordinator pengkajian SNP dan mengidentifikasi sasaran yang ingin dicapai pada tiap standar dan program ketrampilan	1	15	42,85
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan 2015

Dari tabel 5.1 di atas dapat dilihat bahwa hanya 5 informan atau **14,28 %** yang menjawab **Selalu dan Sering**, 5 informan atau 14,28 % menjawab **kadang-kadang** dan 25 informan atau sebanyak **71,42 %** menyatakan **hampir tidak pernah dan tidak pernah** bahwa Perencanaan di tingkat lembaga pengelola Paket C dalam hal ini SKB Kota Gorontalo dilakukan dengan strategi membentuk tim/koordinator pengkajian SNP. Selain dari hasil observasi dan wawancara terstruktur dari sejumlah informan di atas maka diperoleh pula data dari wawancara langsung dengan Kepala SKB Kota Gorontalo. Berikut ini petikan hasil wawancara dengan HS selaku Kepala SKB Kota Gorontalo sebagai berikut :

Salah satu item kegiatan perencanaan yakni Pemahaman Substansi Standar Nasional Pendidikan yang dilakukan dengan Strategi Pembentukan Tim/Koordinator Pengkajian SNP dan mengidentifikasi sasaran yang ingin dicapai pada tiap standar dan program ketrampilan. Hal ini kami tidak lakukan mengingat keterbatasan sumber daya aparatur yang ada di SKB Kota Gorontalo, sementara itu begitu banyaknya program yang dilaksanakan baik yang berasal dari pemerintah pusat maupun dari pemerintah daerah (HWW/HS/20-09-2015)

2) Analisis Konteks.

a. Identifikasi kondisi internal lembaga SKB Kota Gorontalo sebagai lembaga penyelenggara Pendidikan Kesetaraan.

Penyusunan rencana program dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo perlu memperhatikan kondisi lembaga itu sendiri. Berikut ini merupakan petikan hasil wawancara dengan Kepala SKB Kota Gorontalo.

“Pada dasarnya dalam menyusun rencana penyelenggaraan program bantuan pendidikan untuk Pendidikan Kesetaraan Program Paket C kita perlu

mempertimbangkan kondisi lembaga kita seperti keberhasilan, kekurangan dan permasalahan. Adapun keberhasilan dari lembaga ini seperti dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan. Lembaga ini salah satu lembaga penyelenggara Pendidikan Kesetaraan yang sampai saat ini masih eksis menyelenggarakan program tersebut. Sementara itu kekurangan dan permasalahan yang kita hadapi saat ini masih banyak, terutama yang berhubungan dengan ketersediaan dana, sumber daya aparatur dan sarana prasarana penunjang program.(HWW/H.S / 20-09-2015)

Hasil wawancara langsung dengan Pimpinan SKB dalam hal ini Kepala SKB Kota Gorontalo diperkuat dengan data hasil wawancara terstruktur dengan sejumlah informan seperti terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.2

Dalam menyusun perencanaan program penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo harus memperhatikan kondisi internal lembaga seperti Keberhasilan, Kekurangan dan Permasalahan yang terjadi di Lembaga.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu, bahwa dalam menyusun perencanaan program penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo memperhatikan kondisi internal lembaga seperti Keberhasilan, Kekurangan dan Permasalahan yang terjadi di Lembaga.	5	12	34,28
Sering, bahwa dalam menyusun perencanaan program penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo harus memperhatikan kondisi internal lembaga seperti Keberhasilan, Kekurangan dan Permasalahan yang terjadi di Lembaga	4	12	34,28
Kadang-kadang, bahwa dalam menyusun perencanaan program penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo harus memperhatikan kondisi internal lembaga seperti Keberhasilan, Kekurangan dan Permasalahan yang terjadi di Lembaga	3	6	17,14
Hampir tidak pernah, bahwa Dalam menyusun perencanaan program penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo harus memperhatikan kondisi internal lembaga seperti Keberhasilan, Kekurangan dan Permasalahan yang terjadi di Lembaga	2	4	11,42
Tidak pernah, bahwa dalam menyusun perencanaan program penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo harus memperhatikan kondisi internal lembaga seperti Keberhasilan, Kekurangan dan Permasalahan yang terjadi di Lembaga	1	1	2,85
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 5.2 di atas dapat dilihat bahwa **24** informan atau sebanyak **68,57 %** menyatakan **Selalu dan Sering**, jika *Dalam menyusun perencanaan program penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo harus memperhatikan kondisi internal lembaga seperti Keberhasilan, Kekurangan dan Permasalahan yang terjadi di Lembaga*, **6 informan atau 17,14 % menjawab kadang-kadang**, **5 informan atau 14,28 menjawab hampir tidak pernah dan tidak pernah %**

- b. Identifikasi kondisi eksternal lembaga SKB Kota Gorontalo sebagai lembaga penyelenggara Pendidikan Kesetaraan.

Masih berhubungan dengan penyusunan rencana program, berikut merupakan petikan hasil wawancara penulis dengan Kepala Urusan Tata Usaha SKB Kota Gorontalo

“Dalam penyusunan rencana program penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C perlu kita memperhatikan kondisi eksternal lembaga berupa dukungan, hambatan dan tantangan. Dukungan dari berbagai pihak seperti dari masyarakat, pemerintah daerah merupakan faktor yang menentukan keberhasilan penyusunan perencanaan program. Pada dasarnya setiap program yang dilaksanakan di SKB Kota Gorontalo selamanya memperoleh dukungan dari pemerintah daerah, namun minimnya dana yang dialokasikan dari pemerintah daerah untuk penyelenggaraan program sangat berpengaruh dalam penyusunan perencanaan. Disamping itu perlu memperhatikan hal apa saja yang menjadi hambatan dan tantangan dalam penyusunan rencana program. (HWW/RS /21-09-2015)

Hasil wawancara langsung dengan Pimpinan SKB dalam hal ini Kasubag. Tata Usaha SKB Kota Gorontalo diperkuat dengan data hasil wawancara terstruktur dengan sejumlah informan seperti terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.3

Dalam menyusun perencanaan program penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C harus memperhatikan kondisi eksternal lembaga yang merupakan kondisi saat ini berupa Dukungan, Hambatan dan Tantangan. Bagaimana halnya penyusunan perencanaan program penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo ?

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu, bahwa dalam penyusunan rencana program memperhatikan kondisi eksternal lembaga	5	11	31,42
Sering, bahwa dalam penyusunan rencana program memperhatikan kondisi eksternal lembaga	4	13	37,14
Kadang-kadang, bahwa dalam penyusunan rencana program memperhatikan kondisi eksternal lembaga	3	5	14,28
Hampir tidak pernah, bahwa dalam penyusunan rencana program memperhatikan kondisi eksternal lembaga	2	4	11,42
Tidak Pernah, bahwa dalam penyusunan rencana program memperhatikan kondisi eksternal lembaga	1	2	5,71
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 5.3 di atas dapat dilihat bahwa **24** informan atau sebanyak **68,56 %** menyatakan **Selalu dan Sering** bahwa dalam penyusunan rencana program memperoleh dukungan dari pemerintah setempat. dan hanya **6** informan atau **17,14 %** yang menyatakan hampir tidak pernah dan tidak pernah, . dan **5** informan atau **14,28 %** yang menjawab kadang-kadang

3) Penetapan Skala Prioritas Program Dalam Perencanaan Pelaksanaan Kebijakan Pemberian Bantuan Pendidikan.

Dalam perencanaan program perlu menetapkan skala prioritas program dengan mempertimbangkan berbagai hal. Berikut ini merupakan petikan hasil wawancara penulis dengan Koordinator Pamong Belajar SKB Kota Gorontalo.

“Dalam Penyusunan rencana program harus menetapkan skala prioritas program dengan melihat program mana yang mudah dilaksanakan, disesuaikan dengan ketersediaan sumber daya pendukung yang ada di lembaga kita seperti sumber daya aparatur, sarana prasarana maupun pembiayaan, sehingga kemungkinan program ini bisa berhasil dilaksanakan. (HWW/NI/30-09-2015)”

Tabel 5.4

Dalam Penetapan Skala prioritas pada perencanaan pelaksanaan kebijakan pemberian bantuan pendidikan perlu memperhatikan hal-hal seperti : standar yang memiliki ketercapaian tinggi dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia di lembaga baik tenaga, sarana prasarana maupun pembiayaan, standar yang pengelolaan dan penyelenggaraannya sepenuhnya menjadi kewenangan lembaga dan tidak tergantung pada kebijakan daerah atau pusat, standar yang berkaitan langsung pada proses pembelajaran dan manajemen (Standar Isi, SKL, Standar Proses, Standar Pengelolaan dan Standar penilaian. Apakah hal ini dilakukan di SKB Kota Gorontalo

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Sering memperhatikan hal-hal yang dapat mempengaruhi keberhasilan penentuan dan penetapan skala prioritas program.	5	10	28,57
Selalu, memperhatikan hal-hal yang dapat mempengaruhi keberhasilan penentuan dan penetapan skala prioritas program.	4	10	28,57
Kadang-kadang, memperhatikan hal-hal yang dapat mempengaruhi keberhasilan penentuan dan penetapan skala prioritas program.	3	10	28,57
Hampir Tidak Pernah memperhatikan hal-hal yang dapat mempengaruhi keberhasilan penentuan dan penetapan skala prioritas program	2	3	8,57
Tidak Pernah memperhatikan hal-hal yang dapat mempengaruhi keberhasilan penentuan dan penetapan skala prioritas program.	1	2	5,71
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 5.4 di atas dapat dilihat bahwa 25 informan atau sebanyak 71,42 % menyatakan **Selalu dan Sering** bahwa perlu memperhatikan hal-hal yang dapat mempengaruhi keberhasilan penentuan dan penetapan skala prioritas program. dan hanya 5 informan atau 14,28 % yang menyatakan **Hampir Tidak Pernah dan Tidak Pernah**, dan 5 informan atau 14,28 % yang menjawab **Kadang-Kadang**.

Dalam penetapan skala prioritas perencanaan program pemberian bantuan melibatkan semua unsur aparatur penyelenggara yang ada di SKB dan lembaga mitra lainnya. Berikut petikan wawancara yang dilaksanakan penulis dengan salah seorang tutor Pendidikan Kesetaraan.

“Dalam penetapan skala prioritas perencanaan program kami selaku pendidik/tutor kadang-kadang dilibatkan. Kami dilibatkan sebatas tupoksi kami. Sebagai tutor/pendidik tupoksi kami adalah mengajar, jadi yang lebih berperan dalam hal ini adalah Kepala SKB dan Pengelola program yang khusus menangani langsung pengelolaan bantuan pendidikan dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo.” (HWW/NT/01/10/15)

Tabel 5.5

Dalam Penetapan skala prioritas pada perencanaan program kebijakan pemberian bantuan pendidikan melibatkan semua unsur penyelenggara program seperti Kepala SKB, Pengelola, Pendidik/Tutor dan Lembaga mitra lainnya.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu melibatkan semua unsur aparatur penyelenggara program	5	7	20
Sering melibatkan semua unsur aparatur penyelenggara program	4	5	14,28
Kadang-kadang melibatkan semua aparatur unsur penyelenggara program	3	19	54,28
Hampir Tidak Pernah melibatkan semua unsur aparatur penyelenggara program.	2	3	8,57
Tidak pernah melibatkan semua unsur aparatur penyelenggara program	1	1	2,86
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 5.5 di atas dapat dilihat bahwa 12 informan atau sebanyak **34,28 %** menyatakan **selalu dan sering** bahwa dalam penetapan skala prioritas perencanaan program melibatkan semua unsur penyelenggara program, hanya 4 informan atau **11,43 %** yang menyatakan **tidak dan tidak pernah**, dan 19 informan atau **54,28 %** yang menjawab **Kadang-kadang**.

4) Penyusunan Program Kerja Tahunan.

Penyusunan rencana kerja tahunan merupakan penyempurnaan rencana kerja lembaga. Rencana kerja tahunan memuat kegiatan-kegiatan pemenuhan SNP sebagaimana skala prioritas yang telah ditetapkan.

Tabel 5.6

Dalam perencanaan program kebijakan pemberian bantuan pendidikan, lembaga penyelenggara menyusun program kerja tahunan.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu menyusun program kerja tahunan	5	13	37,14
Sering menyusun program kerja tahunan	4	14	40
Kadang-kadang menyusun program kerja tahunan	3	5	14,29
Hampir Tidak Pernah menyusun program kerja tahunan	2	2	5,71
Tidak pernah menyusun program kerja tahunan	1	1	2,86
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 5.6 di atas dapat dilihat bahwa 27 informan atau sebanyak 77,14 % menyatakan **selalu dan sering** bahwa Dalam perencanaan program kebijakan pemberian bantuan pendidikan, lembaga penyelenggara menyusun program kerja tahunan, hanya 3 informan atau 8,57 % yang menyatakan **tidak pernah dan tidak pernah sama sekali**, dan 5 informan atau 14,29 % yang menjawab **Kadang-kadang**.

Tabel 5.7

Penyusunan program kerja tahunan melibatkan semua unsur/pihak terkait di dalamnya.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu melibatkan semua unsur/pihak terkait	5	12	34,29
Sering melibatkan semua unsur/pihak terkait	4	12	34,29
Kadang-kadang melibatkan semua unsur/pihak terkait	3	7	20
Hampir Tidak Pernah melibatkan semua unsur/pihak terkait	2	3	8,57
Tidak pernah melibatkan semua unsur/pihak terkait	1	1	2,86
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 5.7 di atas dapat dilihat bahwa **24** informan atau sebanyak **68,57 %** menyatakan **selalu dan sering** bahwa *Penyusunan program kerja tahunan melibatkan semua unsur/pihak terkait di dalamnya*, hanya **4** informan atau **11,43 %** yang menyatakan **hampir tidak pernah dan tidak pernah**, dan 7 informan atau **20 %** yang menjawab **Kadang-kadang**

Tabel 5.8

Dalam penyusunan program kerja tahunan harus mempertimbangkan sumber daya yang tersedia, keadaan lingkungan sekitar, kebijakan pemerintah dan dukungan masyarakat. Berdasarkan pernyataan di atas bagaimana pendapat anda menyikapi hal tersebut ?

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Sangat setuju bahwa dalam penyusunan program kerja tahunan harus mempertimbangkan sumber daya yang tersedia, keadaan lingkungan sekitar, kebijakan pemerintah dan dukungan masyarakat	5	14	40
Setuju bahwa dalam penyusunan program kerja tahunan harus mempertimbangkan sumber daya yang tersedia, keadaan lingkungan sekitar, kebijakan pemerintah dan dukungan masyarakat	4	12	34,29
Ragu-ragu, jika dalam penyusunan program kerja tahunan harus atau tidak harus mempertimbangkan sumber daya yang tersedia, keadaan lingkungan sekitar, kebijakan pemerintah dan dukungan masyarakat	3	7	20
Tidak setuju jika dalam penyusunan program kerja tahunan harus mempertimbangkan sumber daya yang tersedia, keadaan lingkungan sekitar, kebijakan pemerintah dan dukungan masyarakat	2	2	5,71
Sangat Tidak setuju jika dalam penyusunan program kerja tahunan harus mempertimbangkan sumber daya yang tersedia, keadaan lingkungan sekitar, kebijakan pemerintah dan dukungan masyarakat	1	0	0
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 5.8 di atas dapat dilihat bahwa 26 informan atau sebanyak 74,29 % menyatakan **Sangat Setuju dan Setuju** bahwa *Dalam penyusunan program kerja tahunan harus mempertimbangkan sumber daya yang tersedia, keadaan lingkungan sekitar, kebijakan pemerintah dan dukungan masyarakat*, hanya 2 informan atau 5,71 % yang menyatakan **Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju**, dan 7 informan atau 20 % yang menjawab **Ragu-ragu**.

Tabel 5.9

Akumulasi Jawaban Informan Terhadap Perencanaan Dalam Pelaksanaan Kegiatan Pemberian Bantuan Pendidikan

No	Pernyataan	Jawaban Informan					SS+S/S+S		TS+STS/HIP+TP	
		SS / S	S / S	RR / KK	TS/HT / P	STS /TP	Jlh	%	Jlh	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	Pemahaman Subtansi SNP (Tabel 4.2)	2	3	5	10	15	5	14,28	25	71,42
2.	Analisis Konteks : - Identifikasi kondisi internal lembaga SKB Kota Gorontalo sebagai lembaga penyelenggara Pendidikan Kesetaraan (Tabel 4.3)	12	12	6	4	1	24	68,57	5	14,29
	- Identifikasi kondisi eksternal lembaga SKB Kota Gorontalo sebagai lembaga penyelenggara Pendidikan Kesetaraan (Tabel 4.4)	11	13	5	4	2	24	68,57	6	17,14
3.	Penetapan Skala Prioritas Program Dalam Perencanaan Pelaksanaan Kebijakan Pemberian Bantuan Pendidikan - (Tabel 4.5) - (Tabel 4.6)	10 7	10 5	10 19	3 3	2 1	20 12	57,14 34,29	5 4	14,29 11,43
4.	Penyusunan Program Kerja Tahunan - (Tabel 4.7) - (Tabel 4.8) - (Tabel 4.9)	13 12 14	14 12 12	5 7 7	1 3 2	1 1 0	27 24 26	77,14 68,57 74,29	2 4 2	5,71 11,43 5,71
Rata-Rata Persentase								57,85		18,92

Sumber : Data Hasil Olahan 2015

Berdasarkan data dari hasil kajian yang diperoleh penulis sebagaimana terlihat pada tabel 5.9 diperoleh data tentang pelaksanaan perencanaan kegiatan pemberian bantuan pendidikan di SKB Kota Gorontalo, pada umumnya sudah memenuhi kriteria cukup baik yakni sebesar 57,85 % kegiatan perencanaan terlaksana. Namun dari empat tahapan kegiatan perencanaan yakni ; Pemahaman Substansi Standar Nasional Pendidikan, Analisis konteks, Penetapan skala prioritas dan penyusunan program kerja tahunan, yang lebih dominan dilaksanakan adalah penyusunan program kerja tahunan. Hal ini dibuktikan dengan persentase data kajian yang tertinggi sebesar 77,14 %, sedangkan data kajian untuk kegiatan pemahaman substansi Standar Nasional Pendidikan hanya sebesar 14,28 % merupakan data terendah.

Terkait dengan beberapa tahapan yang dilaksanakan pada kegiatan perencanaan program pemberian bantuan pendidikan di atas maka dapat dicermati bahwa sebuah perencanaan merupakan proses menuju tercapainya tujuan tertentu atau merupakan persiapan yang terarah dan sistematis agar tujuan dapat dicapai secara efektif dan efisien. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Kaufman dalam Harjanto (2008 : 32) bahwa : Perencanaan adalah suatu proyeksi tentang apa yang diperlukan dalam rangka mencapai tujuan absah dan bernilai. Hal ini senada dengan apa yang dikemukakan Bintoro Tjokroaminoto dalam Harjanto (2008 : 32) yang mendefinisikan bahwa perencanaan sebagai proses mempersiapkan kegiatan-kegiatan secara sistematis yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Pramuji Atmosudirdjo dalam Harjanto (2008 : 32) juga mendefinisikan perencanaan adalah perhitungan dan penentuan tentang sesuatu yang akan dijalankan dalam rangka mencapai tujuan tertentu, siapa yang melakukan, bilamana, dimana, dan bagaiman melakukannya.

Berbagai pendapat di atas mengisyaratkan bahwa perencanaan merupakan proses yang berisi kegiatan-kegiatan atau tahapan-tahapan yang saling berhubungan dan mempengaruhi antara satu tahapan kegiatan dengan tahapan kegiatan lainnya. Berdasarkan hasil kajian diperoleh data bahwa ada tahapan-tahapan kegiatan yang belum sepenuhnya terlaksana dengan baik dan ini sangat berpengaruh pada pencapaian tujuan perencanaan itu sendiri. Agar kegiatan perencanaan ini terlaksana dengan maksimal sebaiknya semua tahapan-tahapan kegiatan perencanaan harus dilaksanakan.

B. Pelaksanaan Kegiatan Pemberian Bantuan Pendidikan

1). Penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C dilaksanakan berdasarkan program tahunan yang telah disusun.

Tabel 5.10

Penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C yang didanai melalui dana bantuan pendidikan setiap tahunnya mengacu pada program tahunan yang telah disusun. Bagaimana menurut anda pelaksanaan Paket C di SKB kota Gorontalo ?

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu sesuai dengan program tahunan yang telah disusun	5	12	34,29
Sering sesuai dengan program tahunan yang telah disusun	4	13	37,14
Kadang-kadang, sesuai atau tidak sesuai dengan program tahunan yang telah disusun	3	5	14,29
Hampir tidak pernah, sesuai dengan program tahunan yang telah disusun	2	3	8,57
Tidak pernah sesuai dengan program tahunan yang telah disusun	1	2	5,71
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 5.10 di atas dapat dilihat bahwa 25 informan atau sebanyak 71,43 % menyatakan **Selalu dan Sering** bahwa *Penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C yang didanai melalui dana bantuan pendidikan setiap tahunnya mengacu pada program tahunan yang telah disusun*, hanya 5 informan atau 14,29 % yang menyatakan **Hampir tidak pernah dan tidak pernah**, dan 5 informan atau 14,29 % menjawab **Kadang-kadang**.

Dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo, ada kegiatan yang dilaksanakan tidak sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan. Berikut petikan wawancara langsung yang dilakukan penulis dengan pengelola program Pendidikan Kesetaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo sebagai berikut:

“Biasanya dalam penyelenggaraan pendidikan Kesetaraan Paket C, ada program kegiatan yang sudah direncanakan mengalami hambatan dalam pelaksanaannya sehingga harus diganti dengan program kegiatan lain. Jika program kegiatan ini sifatnya mendesak dengan kata lain kegiatan ini harus segera dilaksanakan, maka kami selaku pengelola program langsung berkoordinasi dengan penanggungjawab program tanpa harus mendapat persetujuan melalui rapat pengelola dan pamong belajar (tutor) (HWW/SB/02/10/15)

Hasil wawancara langsung ini diperkuat dengan data yang diperoleh dari wawancara terstruktur yang dilakukan oleh penulis dengan sejumlah informan seperti terlihat di bawah ini :

Tabel 5.11

Dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C, pelaksanaan kegiatan yang tidak sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan perlu mendapat persetujuan melalui rapat pengelola dan pamong belajar (tutor). Apakah hal ini dilaksanakan di SKB Kota Gorontalo ?

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu dilaksanakan di SKB Kota Gorontalo.	5	6	17,14
Sering dilaksanakan di SKB Kota Gorontalo	4	7	20
Kadang-kadang, dilaksanakan di SKB Kota Gorontalo	3	13	37,14
Hampir Tidak Pernah dilaksanakan di SKB Kota Gorontalo	2	7	20
Tidak pernah dilaksanakan di SKB Kota Gorontalo	1	2	5,71
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 5.11 di atas dapat dilihat sebanyak **13** informan atau **37,14%** menyatakan **Selalu dan Sering** bahwa Dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C, pelaksanaan kegiatan yang tidak sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan perlu mendapat persetujuan melalui rapat pengelola dan pamong belajar (tutor), hanya **8** informan atau **22,85 %** menyatakan **Hampir Tidak Pernah dan Tidak Pernah**, dan **13** informan atau **37,14 %** menjawab **Kadang-kadang**.

Berdasarkan data dari hasil kajian yang diperoleh penulis sebagaimana terlihat pada tabel 4.18 diperoleh data tentang pelaksanaan kegiatan pemberian bantuan pendidikan di SKB Kota Gorontalo, pada umumnya sudah memenuhi kriteria cukup baik yakni sebesar 70,61 % pelaksanaan kegiatan pemberian bantuan pendidikan terlaksana. Namun dari ketiga tahapan kegiatan pelaksanaan kegiatan pemberian bantuan pendidikan yakni ; penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C tahunan berdasarkan program tahunan,

pertanggungjawaban lembaga SKB sebagai pengelola Pendidikan Kesetaraan Paket C, dan pelaksanaan layanan konsultasi dan bimbingan, yang lebih dominan dilaksanakan adalah pertanggungjawaban lembaga SKB sebagai pengelola Pendidikan Kesetaraan Paket C. Hal ini dibuktikan dengan persentase data kajian yang tertinggi sebesar 85,71 %, sedangkan data kajian untuk kegiatan penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C tahunan berdasarkan program tahunan hanya sebesar 37,14 % merupakan data terendah. Dari data kajian yang diperoleh ditemukan dalam penyelenggaraan program pendidikan Kesetaraan Paket C adanya pelaksanaan kegiatan yang tidak sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan, seperti pemberian bantuan pendidikan kepada peserta didik yang tidak sesuai dengan kuota yang telah ditetapkan yang seharusnya diberikan kepada 30 orang peserta didik tetapi oleh pihak pengelola diberikan kepada kurang lebih 75 orang peserta didik sehingga bantuan diberikan peruntukannya tidak maksimal.

Terkait dengan beberapa tahapan yang dilaksanakan pada kegiatan pelaksanaan atau implementasi program pemberian bantuan pendidikan di atas maka dapat dicermati bahwa pelaksanaan kegiatan atau implementasi merupakan proses untuk mewujudkan tujuan-tujuan yang telah dipilih dan ditetapkan untuk menjadi kenyataan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sharkansky, Ripley & Grce A. Franklin dalam Tachjan (2008 : 63) menyatakan bahwa implementasi kebijakan publik sebagai salah satu aktivitas dari administrasi publik sebagai suatu institusi, dimaksudkan sebagai salah satu proses kegiatan yang dilakukan oleh unit-unit administratif atau unit-unit birokratik pada berbagai tingkat pemerintahan baik bersifat vertikal maupun horizontal dalam proses kebijakan publik, di mana proses kebijakan publik ini dapat dikelompokkan ke dalam tiga fungsi yaitu : “perumusan kebijakan publik, implementasi kebijakan publik, pengawasan dan evaluasi (hasil) kebijakan publik”

Dari uraian di atas maka jelas bahwa pelaksanaan atau implementasi program kebijakan pemberian bantuan pendidikan merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan-tujuan tertentu sebagai fungsi dari perumusan kebijakan publik, implementasi kebijakan publik, pengawasan dan evaluasi (hasil) kebijakan publik. Agar kegiatan implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan ini terlaksana dengan maksimal, maka semua kegiatan yang dilaksanakan harus mengacu pada rencana program yang telah ditetapkan.

C. Pertanggungjawaban Lembaga Pengelola Pendidikan Kesetaraan Program Paket C.

Tabel 5.12

SKB Kota Gorontalo sebagai lembaga pengelola program Paket C menyampaikan laporan penyelenggaraan program sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan program.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu menyampaikan laporan sebagai bentuk pertanggungjawaban penyelenggaraan program	5	16	45,14
Sering menyampaikan laporan sebagai bentuk pertanggungjawaban penyelenggaraan program	4	14	40
Kadang-kadang, menyampaikan laporan sebagai bentuk pertanggungjawaban penyelenggaraan program	3	2	5,71
Hampir Tidak Pernah menyampaikan laporan sebagai bentuk pertanggungjawaban penyelenggaraan program.	2	2	5,71
Tidak Pernah menyampaikan laporan sebagai bentuk pertanggungjawaban penyelenggaraan program	1	1	2,86
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 5.12 di atas dapat dilihat bahwa **30** informan atau sebanyak **85,14 %** menyatakan **Selalu dan Sering** bahwa SKB Kota Gorontalo sebagai lembaga pengelola program Paket C menyampaikant laporan penyelenggaraan program

sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan program, hanya 3 informan atau 8,57 % yang menyatakan **Hampir Tidak Pernah dan Tidak Pernah**, dan 2 informan atau 5,71 % menjawab kadang-kadang.

Tabel 5.13

Pelaopran yang dibuat dalam bentuk laporan bulanan, laporan triwulan, laporan semester dan laporan tahunan sebagai bentuk pertanggungjawaban penyelenggaraan program dilaksanakan secara berkala, kontinyu dan berkesinambungan serta tepat waktu. Di Lembaga SKB Kota Gorontalo apakah hal ini dilaksanakan ?

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu dilaksanakan pelaporan secara berkala, kontinyu dan berkesinambungan serta tepat waktu	5	12	34,29
Sering dilaksanakan pelaporan secara berkala, kontinyu dan berkesinambungan serta tepat waktu	4	15	42,86
Kadang-kadang dilaksanakan pelaporan secara berkala, kontinyu dan berkesinambungan serta tepat waktu	3	6	17,14
Hampir Tidak Pernah dilaksanakan pelaporan secara berkala, kontinyu dan berkesinambungan serta tepat waktu	2	2	5,71
Tidak pernah dilaksanakan pelaporan secara berkala, kontinyu dan berkesinambungan serta tepat waktu	1	0	0
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 5.13 di atas dapat dilihat bahwa 27 informan atau sebanyak 77,14 % menyatakan **Selalu dan Sering** bahwa Pelaporan yang dibuat dalam bentuk laporan bulanan, laporan triwulan, laporan semester dan laporan tahunan sebagai bentuk pertanggungjawaban penyelenggaraan program dilaksanakan secara berkala, kontinyu dan berkesinambungan serta tepat waktu, hanya 2 informan atau 5,71 % menyatakan **Hampir Tidak Pernah dan Tidak pernah**, dan 6 informan atau 17,14 % yang menjawab **Kadang-kadang**

D. SKB Kota Gorontalo memberikan layanan konsultasi dan bimbingan.

Tabel 5.14

Dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C SKB Kota Gorontalo sebagai lembaga penyelenggara Program memberikan layanan konsultasi dan bimbingan terhadap lembaga penyelenggara Paket C lainnya.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu memberikan layanan konsultasi dan bimbingan	5	11	31,43
Sering memberikan layanan konsultasi dan bimbingan	4	15	42,86
Kadang-kadang memberikan layanan konsultasi dan bimbingan	3	6	22,86
Tidak memberikan layanan konsultasi dan bimbingan	2	2	5,71
Tidak pernah memberikan layanan konsultasi dan bimbingan	1	1	2,86
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 5.14 di atas dapat dilihat bahwa 26 informan atau sebanyak 74,29% menyatakan **Selalu dan Sering** bahwa Dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C SKB Kota Gorontalo sebagai lembaga penyelenggara Program memberikan layanan konsultasi dan bimbingan terhadap lembaga penyelenggara Paket C lainnya, hanya 3 informan atau 8,57 % yang menyatakan **Tidak dan Tidak pernah**, dan 6 informan atau 17,14 % yang menjawab **Kadang-kadang**

Tabel 5.15

Bentuk layanan konsultasi dan bimbingan teknis yang dilaksanakan SKB Kota Gorontalo terhadap lembaga penyelenggara Paket C lainnya yakni pada proses pembelajaran dan manajemen lembaga sesuai target Standar Nasional Pendidikan yang telah ditetapkan.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu bahwa layanan konsultasi dan bimbingan yang diberikan sesuai dengan SNP.	5	13	37,14
Sering bahwa layanan konsultasi dan bimbingan yang diberikan sesuai dengan SNP	4	14	40
Kadang-kadang, bahwa layanan konsultasi dan bimbingan yang diberikan sesuai dengan SNP	3	3	8,57
Hampir Tidak pernah Setuju bahwa bahwa layanan konsultasi dan bimbingan yang diberikan sesuai dengan SNP	2	2	5,71
Tidak Pernah bahwa layanan konsultasi dan bimbingan yang diberikan sesuai dengan SNP	1	3	8,57
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 5.15 di atas dapat dilihat bahwa 27 informan atau sebanyak 77,14 % menyatakan **Selalu dan Sering** bahwa Bentuk layanan konsultasi dan bimbingan teknis yang dilaksanakan SKB Kota Gorontalo terhadap lembaga penyelenggara Paket C lainnya yakni pada proses pembelajaran dan manajemen lembaga sesuai target Standar Nasional Pendidikan yang telah ditetapkan, hanya 5 informan atau 14,28 % menyatakan **Hampir Tidak Pernah dan Tidak Pernah** , dan 3 informan atau 8,57 % menjawab **Kadang-kadang**.

Tabel 5.16

Layanan konsultasi dan bimbingan yang dilaksanakan SKB Kota Gorontalo selaku lembaga penyelenggara Pendidikan Kesetaraan Program Paket C terhadap lembaga penyelenggara Paket C lainnya mendapat respon positif.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Sangat mendapat respon positif dari lembaga penyelenggara Paket C lainnya	5	13	37,14
Mendapat respon positif dari lembaga penyelenggara Paket C lainnya	4	14	40
Cukup mendapat respon positif dari lembaga penyelenggara Paket C lainnya	3	5	14,29
Kurang mendapat respon positif dari lembaga penyelenggara Paket C lainnya	2	2	5,71
Tidak mendapat respon positif dari lembaga penyelenggara Paket C lainnya	1	1	2,85
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 5.16 di atas dapat dilihat bahwa 32 informan atau sebanyak **91,42 %** menyatakan **Sangat Mendapat Respon dan Mendapat Respon** serta **Cukup mendapat respon** bahwa *Layanan konsultasi dan bimbingan yang dilaksanakan SKB Kota Gorontalo selaku lembaga penyelenggara Pendidikan Kesetaraan Program Paket C terhadap lembaga penyelenggara Paket C lainnya mendapat respon positif*, hanya 3 informan atau **8,57 %** menyatakan **Kurang mendapat respon dan Tidak mendapat respon**.

Tabel 5.17

Akumulasi Jawaban Informan Terhadap Pelaksanaan Kegiatan Pemberian Bantuan Pendidikan

No	Pernyataan	Jawaban Informan					SS+S/S+S		TS+STS/HIP+TP	
		SS / S	S / S	RR / KK	TS/HT / P	STS /TP	Jlh	%	Jlh	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	Penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C dilaksanakan berdasarkan program tahun yang telah disusun - (Tabel 4.11) - (Tabel 4.12)	12 6	13 7	5 13	3 7	2 2	23 13	65,71 37,14	5 9	14,29 25,71
2.	Pertanggungjawaban Lembaga Pengelola Pendidikan Kesetaraan Program Paket C - (Tabel 4.13) - (Tabel 4.14)	16 12	14 15	2 6	2 2	1 0	30 27	85,71 77,14	3 2	8,57 5,71
3.	SKB Kota Gorontalo memberikan layanan konsultasi dan bimbingan - (Tabel 4.15) - (Tabel 4.16) - (Tabel 4.17)	11 13 13	15 14 14	6 3 5	2 2 2	1 3 1	26 27 27	74,29 77,14 77,14	3 5 3	8,57 14,29 8,57
Rata-Rata Persentase								70,61		12,24

Sumber : Data Hasil Olahan 2015

E. Monitoring dan Evaluasi

1) Monitoring dan Evaluasi program dilaksanakan oleh internal dan eksternal lembaga

Tabel 5.18

Dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo yang didanai melalui dana bantuan pendidikan dilaksanakan Monev internal dan eksternal. Bagaimana pendapat anda tentang pelaksanaan monev tersebut ?

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Sangat setuju, karena monev internal dan eksternal dalam penyelenggaraan suatu program penting dilakukan untuk mengetahui keberhasilan suatu program	5	17	48,57
Setuju, karena monev internal dan eksternal dalam penyelenggaraan suatu program penting dilakukan untuk mengetahui keberhasilan suatu program	4	13	37,14
Ragu-ragu, jika monev internal dan eksternal dalam penyelenggaraan suatu program penting atau tidak penting dilakukan untuk mengetahui keberhasilan suatu program	3	3	8,57
Tidak Setuju, jika monev internal dan eksternal dalam penyelenggaraan suatu program penting dilakukan untuk mengetahui keberhasilan suatu program	2	1	2,86
Sangat Tidak Setuju, jika monev internal dan eksternal dalam penyelenggaraan suatu program penting dilakukan untuk mengetahui keberhasilan suatu program	1	1	2,86
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 5.18 di atas dapat dilihat bahwa 30 informan atau sebanyak 85,71 % menyatakan **Sangat Setuju dan Setuju** Dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo yang didanai melalui dana bantuan pendidikan dilaksanakan Monev internal dan eksternal, hanya 2 informan atau 5,72% menyatakan **Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju** , dan 3 informan atau 8,57 % menjawab **Ragu-ragu**

2) Pelaksanaan Monev internal di SKB Kota Gorontalo selaku lembaga penyelenggara Pendidikan Kesetaraan Program Paket C

Monitoring dan evaluasi internal perlu dilakukan dalam penyelenggaraan suatu program. Berikut ini merupakan petikan wawancara penulis dengan Penyelenggara program Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo.

Monitoring dan evaluasi internal dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C memang harus dilakukan secara kontinyu dan berkesinambungan, hanya saja mengingat bahwa begitu banyaknya program yang dilaksanakan di SKB Kota Gorontalo sehingga kami selaku pengelola mengalami kesulitan dalam mengatur waktu penyelenggaraan monev. Kami menyadari bahwa terkadang monev ini tidak dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, (HWW/SB/29-09-2015)

Hal ini diperkuat dengan wawancara terstruktur yang dilakukan penulis dengan sejumlah informan seperti terlihat berikut :

Tabel 5.19

Penetapan waktu pelaksanaan monev internal secara berkala, kontinyu dan berkesinambungan yakni setiap tiga bulan, enam bulan dan satu tahun, guna memaksimalkan waktu pelaksanaan monev. Bagaimana pendapat anda tentang penetapan waktu pelaksanaan monev tersebut ?

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Sangat setuju penetapan waktu pelaksanaan monev guna memaksimalkan pelaksanaan monev	5	12	34,29
Setuju penetapan waktu pelaksanaan monev guna memaksimalkan pelaksanaan monev	4	10	28,57
Ragu-ragu, penetapan waktu pelaksanaan monev guna memaksimalkan atau tidak memaksimalkan pelaksanaan monev.	3	8	22,86
Tidak Setuju penetapan waktu pelaksanaan monev guna memaksimalkan pelaksanaan monev	2	3	8,57
Sangat Tidak Setuju, penetapan waktu pelaksanaan monev guna memaksimalkan pelaksanaan monev.	1	2	5,71
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 5.19 di atas dapat dilihat bahwa **22** informan atau sebanyak **62,86%** menyatakan **Sangat Setuju dan Setuju** bahwa *Penetapan waktu pelaksanaan monev internal secara berkala, kontinyu dan berkesinambungan yakni setiap tiga bulan, enam bulan dan satu tahun, guna memaksimalkan waktu pelaksanaan monev*, hanya **5** informan atau **14,29 %** menyatakan **Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju**, dan **8** informan atau **22,86 %** menjawab **Ragu-ragu**.

Tabel 5.20

Monev internal dilakukan oleh pihak SKB kota Gorontalo dalam hal ini dilakukan oleh Kepala SKB Kota Gorontalo dan Penyelenggara Program guna mengetahui sejauh mana program tersebut telah dilaksanakan. Bagaimana pendapat anda tentang pelaksanaan monev tersebut, apakah dilaksanakan Monev internal di SKB ?

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu dilakukan monev internal guna mengetahui sejauh mana program itu telah dilaksanakan di SKB Kota Gorontalo.	5	5	14,28
Sering dilakukan monev internal guna mengetahui sejauh mana program itu telah dilaksanakan di SKB Kota Gorontalo.	4	6	17,14
Kadang-kadang, dilakukan monev internal guna mengetahui sejauh mana program itu telah dilaksanakan di SKB Kota Gorontalo.	3	19	54,28
Hampir Tidak Pernah dilakukan monev internal guna mengetahui sejauh mana program itu telah dilaksanakan di SKB Kota Gorontalo.	2	4	11,42
Tidak pernah dilakukan monev internal guna mengetahui sejauh mana program itu telah dilaksanakan di SKB Kota Gorontalo.	1	1	2,85
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 5.20 di atas dapat dilihat bahwa **11** informan atau sebanyak **31,42 %** menyatakan **Selalu dan sering** bahwa *Monev internal dilakukan oleh pihak SKB kota Gorontalo dalam hal ini dilakukan oleh Kepala SKB Kota Gorontalo dan Penyelenggara Program guna mengetahui sejauh mana program tersebut telah dilaksanakan,* **5** informan atau **14,27 %** menyatakan **Tidak dan Tidak pernah** , dan **19** informan atau **54,28 %** menjawab **Kadang-Kadang**

3) Pelaksanaan Monev eksternal di SKB Kota Gorontalo selaku lembaga penyelenggara Pendidikan Kesetaraan Program Paket C.

Tabel 5.21

Monev eksternal terhadap SKB Kota Gorontalo selaku penyelenggara Pendidikan Kesetaraan Program Paket C dilakukan oleh Direktorat Pembinaan SMA Kemendikbud, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi dan Dinas Pendidikan Kota Gorontalo.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu dilakukan Monev eksternal terhadap SKB Kota Gorontalo selaku penyelenggara Pendidikan Kesetaraan Program Paket C	5	11	31,43
Sering dilakukan Monev eksternal terhadap SKB Kota Gorontalo selaku penyelenggara Pendidikan Kesetaraan Program Paket C	4	12	34,29
Kadang-kadang, dilakukan Monev eksternal terhadap SKB Kota Gorontalo selaku penyelenggara Pendidikan Kesetaraan Program Paket C	3	6	17,14
Tidak dilakukan dilakukan Monev eksternal terhadap SKB Kota Gorontalo selaku penyelenggara Pendidikan Kesetaraan Program Paket C	2	4	11,43
Tidak pernah dilakukan dilakukan Monev eksternal terhadap SKB Kota Gorontalo selaku penyelenggara Pendidikan Kesetaraan Program Paket C	1	2	5,71
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 5.21 di atas dapat dilihat bahwa 23 informan atau sebanyak 65,71 % menyatakan **Selalu dan sering** bahwa Monev eksternal terhadap SKB Kota Gorontalo selaku penyelenggara Pendidikan Kesetaraan Program Paket C dilakukan oleh Direktorat Pembinaan SMA Kemendikbud, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi dan Dinas Pendidikan Kota Gorontalo, hanya 6 informan atau 17,14 % menyatakan **Tidak dan Tidak pernah**, dan 6 informan atau 17,14 % menjawab **Kadang-Kadang**

Tabel 5.22

Evaluasi yang dilakukan oleh Direktorat Pembinaan SMA Kemendikbud R.I terhadap penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo merupakan evaluasi kelayakan lembaga pelaksana menjadi model atau contoh lembaga penyelenggara program. Bagaimana tanggapan anda tentang hal tersebut di atas ?

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Sangat Setuju bahwa SKB Kota Gorontalo dievaluasi kelayakannya untuk menjadi model atau contoh lembaga penyelenggara program.	5	11	31,43
Setuju bahwa SKB Kota Gorontalo dievaluasi kelayakannya untuk menjadi model atau contoh lembaga penyelenggara program.	4	10	28,57
Ragu-ragu bahwa SKB Kota Gorontalo dievaluasi atau tidak dievaluasi kelayakannya untuk menjadi model atau contoh lembaga penyelenggara program.	3	8	22,86
Tidak Setuju bahwa SKB Kota Gorontalo dievaluasi kelayakannya untuk menjadi model atau contoh lembaga penyelenggara program.	2	6	17,14
Sangat Tidak Setuju bahwa SKB Kota Gorontalo dievaluasi kelayakannya untuk menjadi model atau contoh lembaga penyelenggara program	1	0	0
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 5.22 di atas dapat dilihat bahwa **21** informan atau sebanyak **60 %** menyatakan **Sangat Setuju dan Setuju** bahwa *Evaluasi yang dilakukan oleh Direktorat Pembinaan SMA Kemendikbud R.I terhadap penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo merupakan evaluasi kelayakan lembaga pelaksana menjadi model atau contoh lembaga penyelenggara program*, hanya **6** informan atau **.....17,14 %** menyatakan **Tidak dan Tidak pernah**, dan **8** informan atau **22,86 %** menjawab **Ragu-Ragu**.

Tabel 5.23

Hal-hal yang dievaluasi dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C yang didanai melalui dana bantuan pendidikan meliputi perkembangan pelaksanaan kegiatan, penyerapan serta penggunaan dana bantuan pendidikan. Menurut anda apakah hal ini dilaksanakan di SKB Kota Gorontalo ?

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu dilakukan evaluasi dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo yang meliputi perkembangan pelaksanaan kegiatan, penyerapan serta penggunaan dana bantuan pendidikan.	5	13	37,14
Sering dilakukan evaluasi dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo yang meliputi perkembangan pelaksanaan kegiatan, penyerapan serta penggunaan dana bantuan pendidikan..	4	12	34,29
Kadang-kadang dilakukan evaluasi dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo yang meliputi perkembangan pelaksanaan kegiatan, penyerapan serta penggunaan dana bantuan pendidikan..	3	6	17,14
Tidak dilakukan evaluasi dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo yang meliputi perkembangan pelaksanaan kegiatan, penyerapan serta penggunaan dana bantuan pendidikan.	2	4	11,43
Tidak pernah dilakukan evaluasi dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo yang meliputi perkembangan pelaksanaan kegiatan, penyerapan serta penggunaan dana bantuan pendidikan.	1	0	0
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 5.23 di atas dapat dilihat bahwa 25 informan atau sebanyak 71,43 % menyatakan **Selalu dan Sering** bahwa Hal-hal yang dievaluasi dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C yang didanai melalui dana bantuan pendidikan meliputi perkembangan pelaksanaan kegiatan, penyerapan serta penggunaan dana bantuan pendidikan. Menurut anda apakah hal ini dilaksanakan di SKB Kota Gorontalo, hanya 4 informan atau 11,43 % menyatakan **Tidak dan Tidak pernah**, dan 6 informan atau 17,14 % menjawab **Kadang-Kadang**.

Tabel 5.24

Akumulasi Jawaban Informan Terhadap Monitoring dan Evaluasi

No	Pernyataan	Jawaban Informan					SS+S/S+S		TS+STS/HIP+IP	
		SS / S	S/ S	RR / KK	TS/ HT P	STS /TP	Jlh	%	Jlh	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	Pelaksanaan Monev internal di SKB Kota Gorontalo selaku lembaga penyelenggara Pendidikan Kesetaraan Program Paket C - (Tabel 4.19) - (Tabel 4.20)	12 5	10 6	8 19	3 4	2 1	22 11	62,86 31,43	5 5	14,29 14,29
2.	Pelaksanaan Monev eksternal di SKB Kota Gorontalo selaku lembaga penyelenggara Pendidikan Kesetaraan Program Paket C - (Tabel 4.21) - (Tabel 4.22) - (Tabel 4.23) - (Tabel 4.2.4)	11 11 13 17	12 10 12 13	6 8 6 3	4 6 4 1	2 0 0 1	23 21 25 30	65,71 60 71,43 85,71	6 6 4 2	17,14 17,14 11,43 5,71
Rata-Rata Persentase							62,85		13,3	

Sumber : Data Hasil Olahan 2015

Berdasarkan data dari hasil kajian yang diperoleh penulis sebagaimana terlihat pada tabel 5.24 diperoleh data tentang pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi kegiatan pemberian bantuan pendidikan di SKB Kota Gorontalo, pada umumnya sudah memenuhi kriteria cukup baik yakni sebesar 62,85 % pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan pemberian bantuan pendidikan terlaksana. Namun dari beberapa kegiatan monitoring dan

evaluasi pemberian bantuan pendidikan yakni : pelaksanaan monitoring dan evaluasi internal lembaga, monitoring dan evaluasi eksternal lembaga, yang lebih dominan dilaksanakan adalah monitoring dan evaluasi. Hal ini dibuktikan dengan persentase data kajian yang tertinggi sebesar 85,71 % merupakan data tertinggi, sedangkan data kajian untuk kegiatan monitoring dan evaluasi internal lembaga hanya sebesar 31,43 % merupakan data terendah.

Terkait dengan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan pemberian bantuan pendidikan di atas, Pelaksanaan Monitoring dan evaluasi secara umum bertujuan untuk : 1) mengetahui sejauhmana keberhasilan penyelenggaraan program pemberian dana bantuan pendidikan untuk pendidkan Kesetaraan Program Paket C, 2) untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan program bantuan pendidikan Kesetaraan Program Paket C. Agar senantiasa monitoring dan evaluasi ini dapat digunakan untuk mengetahui dan mengukur keberhasilan penyelenggaran program maka sekiranya monitoring dan evaluasi baik oleh internal lembaga maupun oleh eksternal lembaga dilaksanakan dengan maksimal.

BAB VI

FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN KEBERHASILAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMBERIAN BANTUAN PENDIDIKAN

Menurut *Kadji* implementasi kebijakan dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu : 1) Mentalitly approach / Pendekatan mental, 2) System approach/ pendekatan sistem, 3)Networking approach / pendekatan jejaring. Sedangkan menurut *Charles Jones* implementasi kebijakan dipegaruhi oleh : 1) Organisasi, 2) interpretasi, 3) aplikasi. Penggabungan dua teori yang dikemukakan oleh dua orang ahli tentang implementasi kebijakan menjadi enam faktor yang dapat berhubungan dan dapat menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Keenam faktor itu sebagai berikut :

A. Mentality Approach/ Pendekatan Mentalitas

Dalam penyelenggaraan layanan pendidikan ini ada beberapa kebijakan yang diimplementasikan pemerintah dalam hal ini Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan RI guna terselenggaranya layanan pendidikan sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan. Salah satu kebijakan pemerintah yang diimplementasikan di SKB Kota Gorontalo adalah kebijakan pemberian bantuan pendidikan untuk penyelenggaraan pendidikan Kesetaraan program Paket C sebagaimana tercantum dalam Permendikbud No. 64 tahun 2012. Dalam mengimplementasikan kebijakan pemberian bantuan pendidikan ini dibutuhkan sikap aparatur pemerintah dalam hal ini implementor kebijakan yang bersentuhan langsung dengan kebijakan

1. Sikap Aparatur Pemerintah penyelenggara program dan masyarakat (orang tua peserta didik)

Dengan adanya kebijakan pemberian bantuan pendidikan ini diharapkan berdampak pada peningkatan kualitas layanan penyelenggaraan pendidikan Kesetaraan program Paket C di SKB Kota Gorontalo. Selain aparatur pemerintah sebagai implementor kebijakan juga masyarakat sebagai sasaran kebijakan harus memiliki sikap dan perilaku yang baik.

Tabel 6.1

Aparatur pelaksana dalam hal ini Kepala SKB, Penyelenggara Program dan Pendidik dalam mengimplementasikan kebijakan pemberian bantuan pendidikan pada penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo memiliki sikap menjunjung tinggi akuntabilitas, transparansi dan berkeadilan dalam mengelola program.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu, memiliki sikap mental yang menjunjung tinggi akuntabilitas, transparansi dan berkeadilan dalam mengelola program.	5	13	37,14
Sering memiliki sikap mental yang menjunjung tinggi akuntabilitas, transparansi dan berkeadilan dalam mengelola program.	4	11	31,43
Kadang-kadang memiliki sikap mental yang menjunjung tinggi akuntabilitas, transparansi dan berkeadilan dalam mengelola program akuntabilitas, transparansi dan berkeadilan dalam dalam mengelola program	3	11	31,43
Tidak memiliki sikap mental yang menjunjung tinggi akuntabilitas, transparansi dan berkeadilan dalam mengelola program	2	0	0
Tidak pernah memiliki sikap mental yang menjunjung tinggi akuntabilitas, transparansi dan berkeadilan dalam mengelola program	1	0	0
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 6.1 di atas dapat dilihat bahwa **24** informan atau sebanyak **68,57 %** menyatakan **Selalu dan Sering** bahwa Aparatur pelaksana dalam hal ini Kepala SKB, Penyelenggara Program dan Pendidik dalam mengimplementasikan kebijakan pemberian bantuan pendidikan pada penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo memiliki sikap menjunjung tinggi akuntabilitas, transparansi dan berkeadilan dalam mengelola program, hanya 0 informan atau **0 %** menyatakan **Tidak dan Tidak pernah**, dan 9 informan atau **31,43 %** menjawab **Kadang-Kadang**.

Tabel 6.2

Dalam mengimplementasikan kebijakan pemberian bantuan pendidikan pada penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo perlu adanya dukungan masyarakat dalam hal ini peserta didik dan orang tua peserta didik. Bagaimana sikap masyarakat dalam penyelenggaraan program tersebut ?

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Sangat merespon terhadap penyelenggaraan program paket C karena program ini membantu masyarakat yang tidak sempat mengikuti pendidikan di jalur formal karena alasan ekonomi atau alasan lainnya	5	11	31,43
Merespon terhadap penyelenggaraan program paket C karena program ini membantu masyarakat yang tidak sempat mengikuti pendidikan di jalur formal karena alasan ekonomi atau alasan lainnya	4	14	40
Kurang merespon terhadap penyelenggaraan program paket C karena program ini membantu masyarakat yang tidak sempat mengikuti pendidikan di jalur formal karena alasan ekonomi atau alasan lainnya	3	5	14,29
Tidak merespon terhadap penyelenggaraan program paket C karena program ini membantu masyarakat yang tidak sempat mengikuti pendidikan di jalur formal karena alasan ekonomi atau alasan lainnya	2	4	11,43
Sangat Tidak merespon terhadap penyelenggaraan program paket C karena program ini membantu masyarakat yang tidak sempat mengikuti pendidikan di jalur formal karena alasan ekonomi atau alasan lainnya	1	1	2,86
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 6.2 di atas dapat dilihat bahwa 25 informan atau sebanyak 71,43 % menyatakan **Sangat Merespon dan Merespon** terhadap pemberian bantuan pendidikan pada penyelenggaraan program paket C karena program ini membantu masyarakat yang tidak sempat mengikuti pendidikan di jalur formal karena alasan ekonomi, hanya 5 informan atau 14,29 % menyatakan **Tidak Merespon dan Sangat Tidak Merespon** , dan 5 informan atau 14,29 % menjawab **Kurang merespon**.

2. Perilaku aparatur pemerintah penyelenggara program dan masyarakat (orang tua peserta didik)

Perilaku aparatur dalam pelaksanaan implementasikan kebijakan menjadi bagian yang penting dan tidak terpisahkan dari faktor yang menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan suatu kebijakan. Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo mempunyai tugas pokok dan fungsi yang berorientasi pada pelayanan publik dalam hal ini pemberian layanan pendidikan sehingga perilaku aparatur menjadi ujung tombak keberhasilan dalam mewujudkan tujuan dari suatu kebijakan yang bersentuhan langsung dengan kepentingan masyarakat.

Tabel 6.3

Dalam penyelenggaraan pendidikan Kesetaraan program Paket C di SKB Kota Gorontalo perilaku penyelenggara program dalam melaksanakan setiap kebijakan penyelenggaraan program mengedepankan kepentingan peserta didik Paket C dalam memperoleh layanan pendidikan.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu mengedepankan kepentingan peserta didik Paket C dalam memperoleh layanan pendidikan.	5	16	45,14
Sering mengedepankan kepentingan peserta didik Paket C dalam memperoleh layanan pendidikan	4	13	37,14
Kadang-kadang mengedepankan kepentingan peserta didik Paket C dalam memperoleh layanan pendidikan.	3	6	17,14
Hampir Tidak Pernah, mengedepankan kepentingan peserta didik Paket C dalam memperoleh layanan pendidikan.	2	0	0
Tidak Pernah Selalu mengedepankan kepentingan peserta didik Paket C dalam memperoleh layanan pendidikan.	1	0	0
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 6.3 di atas dapat dilihat bahwa **29** informan atau sebanyak **82,28 %** menyatakan **Sangat Setuju dan Setuju** bahwa *Dalam penyelenggaraan pendidikan Kesetaraan program Paket C di SKB Kota Gorontalo perilaku penyelenggara program dalam melaksanakan setiap kebijakan penyelenggaraan program selalu mengedepankan kepentingan peserta didik Paket C dalam memperoleh layanan pendidikan*, hanya **0** informan atau **0 %** menyatakan **Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju**, dan **6** informan atau **17,14 %** menjawab **Ragu-ragu**.

Tabel 6.4

Perilaku masyarakat dalam hal ini orang tua peserta didik yang menyadari bahwa keberadaannya tidak hanya sebagai subjek tetapi juga sebagai objek penyelenggaraan pendidikan kesetaraan program Paket C sehingga harus berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan program pemberian bantuan pendidikan untuk Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo. Bagaimana tanggapan anda terhadap pernyataan di atas ?

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Sangat setuju, karena partisipasi aktif dari masyarakat sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan program Paket C	5	11	31,43
Setuju, karena partisipasi aktif dari masyarakat sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan program Paket C	4	12	34,29
Ragu-ragu, jika partisipasi aktif dari masyarakat sangat dibutuhkan atau tidak dibutuhkan dalam penyelenggaraan program Paket C.	3	5	14,29
Tidak Setuju jika partisipasi aktif dari masyarakat sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan program Paket C	2	4	11,43
Sangat Tidak setuju, jika partisipasi aktif dari masyarakat sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan program Paket C	1	3	8,57
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 6.4 di atas dapat dilihat bahwa **23** informan atau sebanyak **65,72 %** menyatakan **Sangat Setuju dan Setuju** bahwa *Perilaku masyarakat dalam hal ini orang tua peserta didik yang menyadari bahwa keberadaannya tidak hanya sebagai subjek tetapi juga sebagai objek penyelenggaraan pendidikan kesetaraan program Paket C sehingga harus berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan program tersebut*, hanya **7** informan atau **20 %** menyatakan **Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju**, dan **5** informan atau **14,29 %** menjawab **Ragu-ragu**

3. Motivasi penyelenggara program dan masyarakat (peserta didik Paket C) dalam penyelenggaraan pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo

Terselenggaranya suatu program karena adanya dorongan atau keinginan atau motivasi dalam hal ini keinginan untuk maju, keinginan untuk berbuat lebih baik. Sama halnya dengan penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan paket C di SKB Kota Gorontalo, motivasi bisa berasal dari penyelenggara program, bisa berasal dari peserta didik, bisa pula berasal dari pendidik. Berikut ini hasil wawancara terstruktur yang dilakukan penulis dengan sejumlah informan mengenai motivasi penyelenggara program.

Tabel 6.5

Motivasi penyelenggara dalam menyelenggarakan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo yakni adanya sekelompok masyarakat karena sesuatu dan lain hal tidak dapat menempuh pendidikan jalur pendidikan formal atau pendidikan sekolah sehingga membutuhkan layanan pendidikan kesetaraan Paket C.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Sangat setuju, karena keberadaan masyarakat yang membutuhkan layanan pendidikan merupakan salah satu faktor yang menentukan dapat terselenggaranya Pendidikan Kesetaraan Program Paket C	5	12	34,29
Setuju, karena keberadaan masyarakat yang membutuhkan layanan pendidikan merupakan salah satu faktor yang menentukan dapat terselenggaranya Pendidikan Kesetaraan Program Paket C	4	15	42,86
Ragu-ragu, karena keberadaan masyarakat yang membutuhkan layanan pendidikan merupakan salah satu faktor yang menentukan atau bukan faktor yang menentukan dapat terselenggaranya Pendidikan Kesetaraan Program Paket C	3	5	14,29
Tidak Setuju jika keberadaan masyarakat yang membutuhkan layanan pendidikan merupakan salah satu faktor yang menentukan dapat terselenggaranya Pendidikan Kesetaraan Program Paket C	2	2	5,72
Sangat Tidak setuju, jika keberadaan masyarakat yang membutuhkan layanan pendidikan merupakan salah satu faktor yang menentukan dapat terselenggaranya Pendidikan Kesetaraan Program Paket C	1	1	2,86
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 6.5 di atas dapat dilihat bahwa 27 informan atau sebanyak 77,15 % menyatakan **Sangat Setuju dan Setuju** bahwa Yang menjadi motivasi penyelenggara dalam menyelenggarakan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo yakni adanya sekelompok masyarakat karena sesuatu dan lain hal tidak dapat menempuh pendidikan di jalur pendidikan formal atau pendidikan sekolah sehingga membutuhkan layanan pendidikan kesetaraan Paket C, hanya 3 informan atau 8,57 % menyatakan **Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju** , dan 5 informan atau 14,29 % menjawab **Ragu-ragu**.

Motivasi masyarakat dalam mengikut program Paket C dapat dilihat dari petikan wawancara penulis dengan salah satu orang tua peserta didik.

“Kami sangat bersyukur dengan adanya bantuan pendidikan untuk Paket C di SKB Kota Gorontalo, sehingga anak-anak kami bisa belajar dengan tanpa membayar uang sekolah. Kami berharap anak-anak kami hidupnya lebih baik dari kami orang tuanya, karena kalau mereka pintar, mereka tidak mungkin melakukan hal-hal yang negatif”.(HWW/LM/20-09-2015)

Tabel 6.6

Motivasi masyarakat dalam mengikuti penyelenggaraan pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo yakni adanya kesadaran masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dalam memperoleh layanan pendidikan sehingga masyarakat mampu melakukan aktivitas hidup dan kehidupan bermasyarakat dengan mengedepankan moralitas yang kokoh.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Sangat setuju, karena kesadaran masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dalam memperoleh layanan pendidikan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan terselenggaranya Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo	5	11	31,43
Setuju, karena kesadaran masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dalam memperoleh layanan pendidikan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan terselenggaranya Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo	4	16	45,14
Ragu-ragu, jika kesadaran masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dalam memperoleh layanan pendidikan merupakan salah satu faktor atau bukan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan terselenggaranya Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo	3	3	8,57
Tidak Setuju jika kesadaran masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dalam memperoleh layanan pendidikan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan terselenggaranya Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo	2	3	8,57
Sangat Tidak setuju, jika kesadaran masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dalam memperoleh layanan pendidikan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan terselenggaranya Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo.	1	2	5,72
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 6.6 di atas dapat dilihat bahwa 27 informan atau sebanyak 76,57 % menyatakan **Sangat Setuju dan Setuju** bahwa Yang menjadi motivasi masyarakat dalam mengikuti penyelenggaraan pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo adanya kesadaran masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dalam memperoleh layanan pendidikan sehingga masyarakat mampu melakukan aktivitas hidup dan kehidupan bermasyarakat dengan mengedepankan moralitas yang kokoh, hanya 5 informan atau 14,29 % menyatakan **Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju** , dan 3 informan atau 8,57 % menjawab **Ragu-ragu**.

Berdasarkan data dari hasil kajian yang diperoleh penulis sebagaimana terlihat pada tabel 4.44 tentang Pendekatan Mentalitas yang merupakan Faktor-Faktor yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan dalam peningkatan kualitas layanan penyelenggaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo diperoleh data pada umumnya mental aparatur penyelenggara dan masyarakat dalam implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan sudah memenuhi kriteria cukup baik yakni sebesar 73,80 %

Menurut Kadji (2008:62) dalam aspek dari sebuah implementasi kebijakan, maka yang perlu diperhatikan adalah sejauhmana produk kebijakan itu dapat menyentuh dan merubah perilaku dari pihak aparatur (pembuat dan implemmentor kebijakan), pihak praktisi bisnis dan juga masyarakat sebagai subjek dan objek dari kebijakan itu sendiri. Mentalitas aparat pembuat/pengambil dan implemmentor kebijakan antara lain sikap aparat yang berpihak kepada kepentingan publik,

Dalam implementasi kebijakan pemberian bantuan Pendidikan di SKB Kota Gorontalo, maka perlu diperhatikan mental aparatur pelaksana kebijakan. Aparatur pelaksana kebijakan di SKB Kota Gorontalo yakni : 1) *Kepala SKB*, selaku penanggung jawab program,

2) *Penyelenggara Program*, selaku pengelola Program 3) *Tutor/Pendidik/Pamong belajar*, bertanggungjawab dalam pelaksanaan Kegiatan Belajar Mengajar.

Menurut Kadji (2008 : 6) bahwa mentalitas masyarakat yang menyadari bahwa eksistensinya tidak lagi sekedar sebagai subjek tetapi juga sebagai objek dari setiap kebijakan pembangunan antara lain i) sikap masyarakat yang tidak lagi apatis terhadap berbagai kebijakan pemerintah, tetapi bagaimana masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam setiap implementasi kebijakan, mulai dari tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan sampai pada pengamanan hasil-hasil pembangunan.

Dari data hasil kajian terlihat adanya sikap masyarakat dalam hal ini peserta didik dan orang tua peserta didik Paket C yang merespon terhadap implemementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan untuk penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan di SKB Kota Gorontalo.

Yang menjadi motivasi masyarakat dalam mengikuti penyelenggaraan pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo adanya kesadaran masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dalam memperoleh layanan pendidikan sehingga masyarakat mampu melakukan aktivitas hidup dan kehidupan bermasyarakat dengan mengedepankan moralitas yang kokoh. Hal ini didukung dengan data yang diperoleh dari wawancara dengan masyarakat orang tua peserta didik bahwa mereka termotivasi mengikutkan anak mereka pada program Paket C yang dinanai melalui dana bantuan pendidikan sehingga mereka dapat menyekolahkan anak-anaknya agar kelak anak-anak mereka melikiki kehidupan yang lebih baik dari orang tuanya.

Adanya motivasi atau dorongan atau keinginan penyelenggara program dan masyarakat dalam penyeleggaraan Pendidikan Kesetaraan program Paket C

di SKB Kota Gorontalo dapat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan pemberian bantuan tersebut. Adanya sikap, perilaku dan motivasi yang baik dari aparat penyelenggara program merupakan faktor yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan untuk pendidikan Kesetaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo.

B. Systems Approach / Pendekatan Sistem

1. Sistem Regulasi Teknis Penyelenggaraan

Tabel 6.7

Acuan dan dasar penyelenggaraan program pemberian bantuan pendidikan dalam penyelenggaraan pendidikan Kesetaraan program Paket C di SKB Kota Gorontalo mengacu pada panduan pelaksanaan program, didukung dengan surat perjanjian yang mengatur dana bantuan pendidikan dengan diterbitkannya SK penetapan lembaga SKB sebagai penyelenggara serta SK Penyelenggaraan Program.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Sangat Setuju, karena dalam penyelenggaraan program harus ada regulasi teknis sebagai dasar dan acuan yang menjadi panduan penyelenggaraan program	5	12	34,29
Setuju, karena dalam penyelenggaraan program harus ada regulasi teknis sebagai dasar dan acuan yang menjadi panduan penyelenggaraan program Program Paket C di SKB Kota Gorontalo	4	13	37,14
Ragu-ragu, jika dalam penyelenggaraan program harus ada atau tidak harus ada regulasi teknis sebagai dasar dan acuan yang menjadi panduan penyelenggaraan program	3	6	17,14
Tidak Setuju jika dalam penyelenggaraan program harus ada regulasi teknis sebagai dasar dan acuan yang menjadi panduan penyelenggaraan program	2	4	11,43
Sangat Tidak setuju, jika dalam penyelenggaraan program harus ada regulasi teknis sebagai dasar dan acuan yang menjadi panduan penyelenggaraan program.	1	0	0
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 6.7 di atas dapat dilihat bahwa 25 informan atau sebanyak 71,43 % menyatakan **Sangat Setuju dan Setuju** bahwa Acuan dan dasar penyelenggaraan program pemberian bantuan pendidikan dalam penyelenggaraan pendidikan Kesetaraan program Paket C di SKB Kota Gorontalo mengacu pada panduan pelaksanaan program, didukung dengan surat perjanjian yang mengatur dana bantuan pendidikan dengan diterbitkannya SK penetapan lembaga SKB sebagai penyelenggara serta SK Penyelenggaraan Program, hanya 4 informan atau 11,43 % menyatakan **Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju** , dan 6 informan atau 17,14 % menjawab **Ragu-ragu**.

2. Sistem Penyelenggaraan program

Tabel 6.8

Dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo dipengaruhi oleh sistem budaya setempat, struktur birokrasi dan tingkat pendidikan penyelenggara program

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu dipengaruhi oleh sistem budaya setempat, struktur birokrasi dan tingkat pendidikan penyelenggara program	5	10	28,57
Sering dipengaruhi oleh sistem budaya setempat, struktur birokrasi dan tingkat pendidikan penyelenggara program	4	15	42,86
Kadang-kadang dipengaruhi oleh sistem budaya setempat, struktur birokrasi dan tingkat pendidikan penyelenggara program	3	8	22,86
Tidak dipengaruhi oleh sistem budaya setempat, struktur birokrasi dan tingkat pendidikan penyelenggara program	2	1	2,86
Tidak pernah dipengaruhi oleh sistem budaya setempat, struktur birokrasi dan tingkat pendidikan penyelenggara program	1	1	2,86
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 6.8 di atas dapat dilihat bahwa 25 informan atau sebanyak 71,43 % menyatakan **Selalu dan Sering** bahwa *Dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo dipengaruhi oleh sistem budaya setempat, struktur birokrasi dan tingkat pendidikan penyelenggara program*, hanya 2 informan atau 5,72 % menyatakan **Tidak dan Tidak Pernah**, dan 8 informan atau 22,86 % menjawab **Kadang-kadang**.

3. Sistem Evaluasi Pembelajaran

Penyelenggaraan pembelajaran pada Pendidikan Kesetaraan program Paket C selamanya mengacu pada Standar Nasional Pendidikan. Untuk melihat keberhasilan proses pembelajaran perlu diadakan evaluasi ataupun penilaian. Dalam pelaksanaan evaluasi pembelajaran perlu adanya pengaturan dalam hal penetapan waktu penyelenggaraan, proses penyelenggaraan, proses tindak lanjut dari hasil evaluasi belajar.

Tabel 6.9

Dalam penyelenggaraan evaluasi pembelajaran perlu adanya penetapan waktu penyelenggaraan, proses penyelenggaraan dan proses tindak lanjut dari hasil evaluasi belajar

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Sangat setuju, karena evaluasi pembelajaran penting dilakukan dalam rangka melihat keberhasilan proses pembelajaran dan melakukan upaya untuk menindaklanjuti hasil evaluasi	5	12	34,29
Setuju, karena evaluasi pembelajaran penting dilakukan dalam rangka melihat keberhasilan proses pembelajaran dan melakukan upaya untuk menindaklanjuti hasil evaluasi	4	17	48,57
Ragu-ragu jika evaluasi pembelajaran penting dilakukan atau tidak penting dilakukan dalam rangka melihat keberhasilan proses pembelajaran dan melakukan upaya untuk menindaklanjuti hasil evaluasi	3	2	5,72
Tidak Setuju , jika evaluasi pembelajaran penting dilakukan dalam rangka melihat keberhasilan proses pembelajaran dan melakukan upaya untuk menindaklanjuti hasil evaluasi	2	2	5,72
Sangat Tidak Setuju, jika evaluasi pembelajaran penting dilakukan dalam rangka melihat keberhasilan proses pembelajaran dan melakukan upaya untuk menindaklanjuti hasil evaluasi	1	2	5,72
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 6.9 di atas dapat dilihat bahwa **29** informan atau sebanyak **82,86 %** menyatakan **Sangat Setuju dan Setuju** bahwa *Dalam penyelenggaraan evaluasi pembelajaran perlu adanya penetapan waktu penyelenggaraan, proses penyelenggaraan dan proses tindak lanjut dari hasil evaluasi belajar*, hanya **4** informan atau **11,44 %** menyatakan **Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju**, dan **2** informan atau **5,72 %** menjawab **Ragu-ragu**.

Berdasarkan data dari hasil kajian yang diperoleh penulis sebagaimana terlihat pada tabel 4.44 tentang pendekatan Sistem yang merupakan Faktor-Faktor yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan dalam peningkatan kualitas layanan penyelenggaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo diperoleh data pada umumnya memenuhi kriteria cukup baik sebesar 73,33 %. Sistem Regulasi Teknis Penyelenggaraan, Sistem Penyelenggaraan Pendidikan dan Sistem Evaluasi Pembelajaran.

Regulasi teknis menjadi acuan dan dasar penyelenggaraan program pemberian bantuan pendidikan dalam penyelenggaraan pendidikan Kesetaraan program Paket C di SKB Kota Gorontalo mengacu pada panduan pelaksanaan program, didukung dengan surat perjanjian yang mengatur dana bantuan pendidikan dengan diterbitkannya SK penetapan lembaga SKB sebagai penyelenggara serta SK Penyelenggaraan Program. Dalam implementasi kebijakan pemberian bantuan Pendidikan untuk penyelenggaraan Pendidikan kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo regulasi teknis yang mengatur penyelenggaraan program tersebut harus jelas dan mudah dipahami oleh implementor kebijakan. Regulasi teknis penyelenggaraan program tersebut dapat berupa : 1) *Panduan pelaksanaan program*, memuat segala sesuatu yang berkenaan dengan konsep dan strategi implementasi pengelolaan Program Paket C dan pengelolaan dana bantuan. 2) *Surat Perjanjian*, memuat

segala sesuatu yang menyangkut teknis penggunaan dana bantuan, 3) *SK Penetapan SKB sebaga Lembaga Penyelenggara Program*, memuat segala hak dan kewenangan SKB Kota Gorontalo sebagai lembaga yang ditunjuk dalam menyelenggarakan program, dan 4) *SK Penyelenggaraan Program*, memuat segala sesuatu yang berkenaan dengan penetapan waktu penyelenggaraan program, aparatur pengelola program dan jenis kegiatan yang dilaksanakan. Kejelasan regulasi teknis penyelenggaraan program dapat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo dipengaruhi oleh sistem budaya masyarakat setempat, struktur birokrasi dan tingkat pendidikan penyelenggara program

Menurut Kadji (2008 : 64) sistem Pendidikan yang berbasis lokal seperti i) kelembagaan dan proses pendidikan yang mengangkat harkat dan martabat masyarakat dalam memperoleh dan mendalami pendidikan umum dan religius, untuk meningkatkan kesadaran akan eksistensinya sebagai subjek dan objek dari kebijakan pembangunan, ii) lembaga pendidikan yang berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat lokal, iii) tingkat skill atau kecakapan, ketrampilan dan keahlian masyarakat dalam menjalankan aktivitas kesehariannya dalam koridor danketeraturan sebagai amanah dari sebuah kebijakan publik.

Dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo dipengaruhi oleh sistem budaya masyarakat setempat, struktur birokrasi dan tingkat pendidikan penyelenggara program

Menurut Kadji (2008 : 64) sistem Pendidikan yang berbasis lokal seperti i) kelembagaan dan proses pendidikan yang mengangkat harkat dan martabat masyarakat dalam memperoleh dan mendalami pendidikan umum dan religius, untuk meningkatkan kesadaran akan eksistensinya sebagai subjek dan objek

dari kebijakan pembangunan, ii) lembaga pendidikan yang berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat lokal, iii) tingkat skill atau kecakapan, ketrampilan dan keahlian masyarakat dalam menjalankan aktivitas kesehariannya dalam koridor dan keteraturan sebagai amanah dari sebuah kebijakan publik.

Menurut Kadji (2008 : 64) sistem Pendidikan yang berbasis lokal seperti i) kelembagaan dan proses pendidikan yang mengangkat harkat dan martabat masyarakat dalam memperoleh dan mendalami pendidikan umum dan religius, untuk meningkatkan kesadaran akan eksistensinya sebagai subjek dan objek dari kebijakan pembangunan, ii) lembaga pendidikan yang berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat lokal, iii) tingkat skill atau kecakapan, ketrampilan dan keahlian masyarakat dalam menjalankan aktivitas kesehariannya dalam koridor dan keteraturan sebagai amanah dari sebuah kebijakan publik.

Dalam penyelenggaraan evaluasi pembelajaran perlu adanya penetapan waktu penyelenggaraan, proses penyelenggaraan dan proses tindak lanjut dari hasil evaluasi pembelajaran. Evaluasi pembelajaran merupakan suatu proses berkelanjutan tentang pengumpulan dan penafsiran informasi untuk menilai keputusan-keputusan yang dibuat untuk merancang suatu sistem pembelajaran. Pernyataan di atas dapat dirumuskan dirumuskan dalam beberapa pengertian yakni : 1) *Evaluasi adalah suatu proses yang terus menerus, sebelum, sewaktu dan sesudah proses pembelajaran, 2) Proses evaluasi senantiasa diarahkan pada tujuan tertentu yakni untuk mendapatkan jawaban tentang bagaimana memperbaiki pengajaran. 3) Evaluasi menuntut penggunaan alat ukur yang akurat dan bermakna untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan guna membuat keputusan.*

Evaluasi berkenaan dengan proses yang berhubungan dengan pengumpulan informasi yang memungkinkan untuk menentukan : 1) *Tingkat kemajuan*

pengajaran, 2) Ketercapaian tujuan pembelajaran, 3) Proses Perbaikan pada masa yang akan datang.

Evaluasi pembelajaran merupakan suatu kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari penyelenggaraan pendidikan. Seperti halnya penyelenggaraan evaluasi pembelajaran pada program Paket C di SKB Kota Gorontalo, perlu adanya penetapan waktu penyelenggaraan, proses penyelenggaraan. Hasil evaluasi belajar dapat ditindak lanjuti untuk perbaikan penyelenggaraan pembelajaran dimasa mendatang.

C. Networking Approach / Pendekatan Jejaring Kerjasama

Dalam penyelenggaraan bantuan Pendidikan untuk Pendidikan Kesetaraan program Paket C di SKB Kota Gorontalo perlu melibatkan unsur Dinas Pendidikan Provinsi dan Dinas Pendidikan Kota Gorontalo. Selain kerja sama dengan SKPD teknis SKB Kota Gorontalo perlu menjalin kerjasama dengan lembaga penyelenggara Paket lainnya seperti PKBM, Majelis Ta'lim dan warga masyarakat karena sasaran dari kebijakan adalah masyarakat dalam hal ini orang tua peserta didik. Bentuk kerja sama dengan masyarakat yang dimaksud adalah menjalin komunikasi yang baik antara implementor kebijakan dalam hal ini penyelenggara program dengan masyarakat.

Untuk melihat apakah kerja sama itu penting dapat dilihat dari hasil survey pada tabel dibawah ini :

- 1. Kerjasama antara SKB dengan Dinas Pendidikan Provinsi dan Dinas Pendidikan Kota Gorontalo dan Lembaga Penyelenggara Pendidikan Kesetaraan Paket C lainnya.**

Tabel 6.10

Penyelenggaraan bantuan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo melibatkan Dinas pendidikan Provinsi, Dinas Pendidikan Kota Gorontalo dan lembaga penyelenggara Pendidikan Kesetaraan Program Paket C lainnya seperti PKBM, Majelis Ta'lim dan lembaga lainnya.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu melibatkan instansi / lembaga terkait dalam penyelenggaraan bantuan pendidikan	5	11	31,43
Sering melibatkan instansi / lembaga terkait dalam penyelenggaraan bantuan pendidikan	4	10	28,57
Kadang-kadang melibatkan instansi / lembaga terkait dalam penyelenggaraan bantuan pendidikan	3	10	28,57
Tidak melibatkan instansi / lembaga terkait dalam penyelenggaraan bantuan pendidikan	2	2	5,72
Tidak pernah melibatkan instansi / lembaga terkait dalam penyelenggaraan bantuan pendidikan	1	2	5,72
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 6.10 di atas dapat dilihat bahwa **21** informan atau sebanyak **60 %** menyatakan **Selalu dan Sering** bahwa Penyelenggaraan bantuan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo melibatkan Dinas pendidikan Provinsi, Dinas Pendidikan Kota Gorontalo dan lembaga penyelenggara Pendidikan Kesetaraan Program Paket C lainnya seperti PKBM, Majelis Ta'lim dan lembaga lainnya, hanya **4** informan atau **11,44 %** menyatakan **Tidak dan Tidak pernah**, dan **10** informan atau **28,57 %** menjawab **Kadang-kadang**.

2. Kerjasama antar intern penyelenggara program dan masyarakat (Peserta Didik dan Orang Tua Peserta Didik)

Tabel 6.11

Antara penyelenggara program, pendidik dan peserta didik serta orang tua peserta didik terjalin kerja sama yang baik dalam hal penyelenggaraan proses pembelajaran baik pada pembelajaran akademik maupun pembelajaran ketrampilan.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu terjalin kerjasama yang baik antara penyelenggara program, pendidik, peserta didik dan orang tua peserta didik	5	11	31,43
Sering terjalin kerjasama yang baik antara penyelenggara program, pendidik, peserta didik dan orang tua peserta didik	4	13	37,14
Kadang-kadang terjalin kerjasama yang baik antara penyelenggara program, pendidik, peserta didik dan orang tua peserta didik	3	9	25,71
Tidak terjalin kerjasama yang baik antara penyelenggara program, pendidik, peserta didik dan orang tua peserta didik	2	1	2,86
Tidak pernah terjalin kerjasama yang baik antara penyelenggara program, pendidik, peserta didik dan orang tua peserta didik	1	1	2,86
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan 2015

Dari tabel 6.11 di atas dapat dilihat bahwa **24** informan atau sebanyak **64,57 %** menyatakan **Selalu dan Sering** bahwa *Antara penyelenggara program, pendidik dan peserta didik serta orang tua peserta didik terjalin kerja sama yang baik dalam hal penyelenggaraan proses pembelajaran baik pada pembelajaran akademik maupun pembelajaran ketrampilan*, hanya **2** informan atau **5,72 %** menyatakan **Tidak dan Tidak pernah**, dan **9** informan atau **25,71 %** menjawab **Kadang-kadang**.

Berdasarkan data dari hasil kajian yang diperoleh penulis sebagaimana terlihat pada tabel 4.44 tentang pendekatan jejaring kerja sama yang merupakan Faktor-Faktor yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan dalam peningkatan kualitas layanan penyelenggaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo diperoleh data pada umumnya memenuhi kriteria cukup baik sebesar 68,28 % antara lembaga SKB lembaga terkait, antara intern penyelenggara program dan masyarakat serta peserta didik.

Penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo tidak lepas dari koordinasi, kerjasama dan keterlibatan dari berbagai pihak ataupun lembaga terkait, di antaranya Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Provinsi Gorontalo. Keterlibatan pihak Dinas Pendidikan Provinsi dalam hal pengiriman data lembaga penyelenggara Paket C yang telah divalidasi ke Direktorat Pembinaan SMA. Keterlibatan Dinas pendidikan Kota Gorontalo dalam hal pelaksanaan koordinasi dan pengawasan penyelenggaraan program. Sementara kerjasama yang terjalin dengan lembaga penyelenggara Pendidikan Kesetaraan program Paket C lainnya seperti Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM), Majelis Ta'lim dan Pondok Pesantren dalam pemberian layanan konsultasi dan bimbingan penyelenggaraan Paket C.

Antara penyelenggara program, pendidik dan peserta didik serta orang tua peserta didik perlu terjalin kerja sama yang baik dalam hal penyelenggaraan proses pembelajaran baik pada pembelajaran akademik maupun pembelajaran ketrampilan Dalam mengimplementasikan suatu kebijakan untuk kepentingan publik masih mengandalkan semangat sektoral, semangat kelompok, semangat individual, namun seyogyanya mengedepankan semangat sinergitas dan jejaring kerjasama antar stakeholder kebijakan publik. Kerjasama antar intern penyelenggara program dan masyarakat dalam hal ini peserta didik dan orang tua peserta didik dalam

penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C sangat dibutuhkan guna keberhasilan implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan.

D. Organisasi

1. Tugas pokok dan fungsi Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo sebagai penyelenggara Pendidikan Kesetaraan Program Paket C terarah dan jelas.

Tugas Pokok Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo adalah melaksanakan kegiatan belajar mengajar, pengkajian program dan pengembangan model di bidang Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Nonformal dan Informal berdasarkan kebijakan Kepala Dinas Pendidikan Kota Gorontalo”

Fungsi Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo adalah : 1). *Penyiapan dan pelaksanaan Program Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Nonformal dan Informal*, 2) *Pemberian Motivasi dan Pembinaan kepada warga masyarakat agar turut berpartisipasi dalam penyelenggaraan program Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Nonformal dan Informal*, 3) *Pemberian pelayanan informasi program kegiatan Pendidikan Anak Usia Dini Nonformal dan Informal*, 4) *Pembuatan percontohan berbagai program dan pengendalian mutu pelaksanaan program Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Nonformal dan Informal*, 5) *Penyediaan dan Penyusunan sarana dan fasilitas belajar Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Nonformal Informal*, 6) *Pengintegrasian dan pengsinkronisasian kegiatan sektoral dalam bidang Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Nonformal dan Informal*, 7) *Pengelolaan urusan Tata Usaha Sanggar*.

Tabel 6.12

Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo dalam menyelenggarakan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C terarah dan jelas sesuai tugas pokok dan fungsinya sebagai UPT Dinas Pendidikan Kota Gorontalo.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu terarah dan jelas sesuai tugas pokok dan fungsinya sebagai UPT Dinas Pendidikan Kota Gorontalo	5	17	48,57
Sering terarah dan jelas sesuai tugas pokok dan fungsinya sebagai UPT Dinas Pendidikan Kota Gorontalo	4	13	37,14
Kadang-kadang, terarah dan jelas sesuai tugas pokok dan fungsinya sebagai UPT Dinas Pendidikan Kota Gorontalo	3	3	8,57
Tidak Terarah dan jelas sesuai tugas pokok dan fungsinya sebagai UPT Dinas Pendidikan Kota Gorontalo	2	1	2,86
Tidak pernah terarah dan jelas sesuai tugas pokok dan fungsinya sebagai UPT Dinas Pendidikan Kota Gorontalo.	1	0	0
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 6.12 di atas dapat dilihat bahwa **30** informan atau sebanyak **85,71 %** menyatakan **Selalu dan Sering** bahwa Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo dalam menyelenggarakan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C terarah dan jelas sesuai tugas pokok dan fungsinya sebagai UPTD Dinas Pendidikan Kota Gorontalo, hanya **1** informan atau **2,86 %** menyatakan **Tidak dan Tidak pernah**, dan **3** informan atau **8,57 %** menjawab **Kadang-kadang**.

Tabel 6.13

Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo dalam menyelenggarakan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C mendapat dukungan dari segenap aparatur SKB.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu mendapat dukungan dari segenap aparatur SKB dalam menyelenggarakan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C	5	16	45,71
Sering mendapat dukungan dari segenap aparatur SKB dalam menyelenggarakan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C	4	10	28,57
Kadang-kadang mendapat dukungan dari segenap aparatur SKB dalam menyelenggarakan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C	3	6	17,14
Tidak mendapat dukungan dari segenap aparatur SKB dalam menyelenggarakan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C	2	3	8,57
Tidak pernah mendapat dukungan dari segenap aparatur SKB dalam menyelenggarakan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C.	1	0	0
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 6.13 di atas dapat dilihat bahwa **26** informan atau sebanyak **74,28 %** menyatakan **Selalu dan Sering** bahwa Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo dalam menyelenggarakan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C mendapat dukungan dari segenap aparatur SKB, hanya **3** informan atau **8,57 %** menyatakan **Tidak dan Tidak pernah**, dan **6** informan atau **17,14 %** menjawab **Kadang-kadang**.

2. Program Kerja Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo dapat diimplementasikan.

Program kerja yang direncanakan dan disusun di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo selalu mempertimbangkan daya dukung antara lain ketersediaan dana, sumber daya manusia dan sarana prasarana yang memadai. Oleh sebab itu setiap program yang ada di SKB Kota Gorontalo dapat diimplementasikan.

Tabel 6.14

Program Kerja Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo dapat diimplementasikan.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Sangat setuju, karena Program Kerja SKB disusun dengan mempertimbangkan daya dukung yang ada seperti ketersediaan dana, sumber daya aparatur dan sarana prasarana yang memadai	5	11	31,43
Setuju, karena Program Kerja SKB disusun dengan mempertimbangkan daya dukung yang ada seperti ketersediaan dana, sumber daya aparatur dan sarana prasarana yang memadai	4	16	45,71
Ragu-ragu karena Program Kerja SKB disusun dengan mempertimbangkan atau tidak mempertimbangkan daya dukung yang ada seperti ketersediaan dana, sumber daya aparatur dan sarana prasarana yang memadai	3	6	17,14
Tidak setuju, jika Program Kerja SKB disusun dengan mempertimbangkan daya dukung yang ada seperti ketersediaan dana, sumber daya aparatur dan sarana prasarana yang memadai.	2	2	5,71
Sangat Tidak setuju, jika Program Kerja SKB disusun dengan mempertimbangkan daya dukung yang ada seperti ketersediaan dana, sumber daya aparatur dan sarana prasarana yang memadai.	1	0	0
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 6.14 di atas dapat dilihat bahwa **27** informan atau sebanyak **77,14 %** menyatakan **Sangat Setuju dan Setuju** bahwa *Program Kerja Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo dapat diimplementasikan*, hanya **2** informan atau **5,71 %** menyatakan **Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju**, dan **6** informan atau **17,14 %** menjawab **Ragu- Ragu**.

Berdasarkan data dari hasil kajian yang diperoleh penulis sebagaimana terlihat pada tabel 6.19 tentang organisasi yang merupakan Faktor-Faktor yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan dalam peningkatan kualitas layanan penyelenggaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo diperoleh data pada umumnya organisasi SKB memenuhi kriteria cukup baik sebesar 79,04 %

Menurut prespektif kelembagaan organisasi dapat didefinisikan sebagai suatu entitas sosial yang dikoordinasikan secara sadar, diikuti pembatasan - pembatasan yang secara relatif berkesinambungan dengan mengidentifikasi rambu - rambunya secara jelas senantiasa berupaya meraih pencapaian tujuan atau sekumpulan tujuannya secara bersama - sama *Robbins* dalam (*Heene, Afiff, Desmidt, Abdullah : 2:2010*). Organisasi yang di dirikan pada dasarnya ingin mencapai tujuan dan sasaran yang telah disepakati bersama dengan lebih efisien dan efektif, dan dengan tindakan yang dilakukan bersama - sama dengan penuh rasa tanggung jawab. Hal ini dapat dilakukan apabila para manajer dan anggotanya mengerti dan memahami dengan benar tentang organisasi, karena organisasi dipandang sebagai wadah, sebagai proses, sebagai perilaku, dan sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Demikian halnya dengan Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) kota Gorontalo, lembaga ini merupakan suatu organisasi yang fleksibel dengan tugas pokok dan fungsi yang jelas dan terarah, dalam menyelenggarakan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C sebagai UPTD Dinas Pendidikan Kota Gorontalo mendapat dukungan dari segenap aparat SKB.

Menurut Charles O. Jones dalam Kadji (2008 : 56) bahwa dalam setiap pelaksanaan atau implementasi kebijakan publik kapan dan dimanapun kebijakan itu dioperasionalkan, seharusnya didukung oleh eksistensi organisasi yang fleksibel dengan tugas pokok

dan fungsi yang jelas dan terarah serta didukung oleh implementor kebijakan yang handal dan memiliki kapasitas yang tidak diragukan dalam menjalankan tugas-tugas keorganisasian sehingga setiap kebijakan yang dijalankan akan menjadi sebuah realitas dan terterima oleh dan untuk kepentingan publik.

Mengingat bahwa lembaga SKB dalam menjalankan tugas keorganisasiannya terarah dan jelas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, maka setiap program kerja ataupun kebijakan apa saja yang dibuat dapat diimplementasikan. Seperti halnya program kerja yang dibuat dalam rangka implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan untuk penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan program Paket C, berdasarkan data yang diperoleh penulis bahwa SKB Kota Gorontalo sebagian besar program yang direncanakan dapat diimplementasikan, tetapi ada juga program yang tidak dapat diimplementasikan sepenuhnya karena tidak matang dalam perencanaan. Namun pada dasarnya sebagian besar program yang disusun di lembaga SKB Kota Gorontalo dapat diimplementasikan.

E. Interpretasi

Suatu kebijakan ada yang bisa langsung dilaksanakan tanpa harus ada derivasi kebijakan teknisnya, akan tetapi idealnya suatu kebijakan perlu dibuatkan suatu regulasi yang mengatur petunjuk pelaksanaan teknis dan petunjuk pelaksanaan yang menjadi acuan penyelenggaraan suatu program . Hal ini dimaksudkan agar semua implementor dapat memahami apa yang harus dilakukan sesuai dengan kewajibannya dan kewenangannya sehingga tujuan yang akan dicapai semakin jelas.

1. Penjabaran aturan

Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo dalam menyelenggarakan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C yang didanai melalui dana bantuan pendidikan tidaklah cukup jika hanya mengacu pada Permendikbud No. 64 tahun 2012 yang menyangkut kebijakan pemberian dana pendidikan. Pemberian dana bantuan pendidikan dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C tidak akan terarah dan tidak dapat dipahami jika tidak ada derivasi kebijakan yang mengatur penyelenggaraan program pendidikan tersebut sehingga dalam mengimplementasikan kebijakan perlu memperhatikan panduan pelaksanaan program yang dikeluarkan oleh Direktorat Pendidikan Menengah dan teknis penyelenggaraan program diatur dalam Surat Keputusan tentang penyelenggaraan program yang dikeluarkan oleh Lembaga Penyelenggara Program dalam hal ini Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo

Tabel 6.15

Implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan untuk penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo menggunakan Panduan Pelaksanaan Program dari Direktorat Pendidikan Menengah dan teknis pelaksanaannya dijabarkan dalam Surat Keputusan Penyelenggaraan Program yang dikeluarkan oleh SKB sebagai lembaga penyelenggara program.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Sangat Setuju, karena Panduan Pelaksanaan Program merupakan acuan yang digunakan dalam penyelenggaraan program dan teknis pelaksanaannya dijabarkan dalam Surat Keputusan Penyelenggaraan Program yang dikeluarkan oleh SKB sebagai lembaga penyelenggara program.	5	18	51,43
Setuju, karena Panduan Pelaksanaan Program merupakan acuan yang digunakan dalam penyelenggaraan program dan teknis pelaksanaannya dijabarkan dalam Surat Keputusan Penyelenggaraan Program yang dikeluarkan oleh SKB sebagai lembaga penyelenggara program	4	13	37,14
Ragu-ragu karena Panduan Pelaksanaan Program merupakan acuan atau bukan merupakan acuan yang digunakan dalam penyelenggaraan program dan teknis pelaksanaannya dijabarkan atau tidak dijabarkan dalam Surat Keputusan Penyelenggaraan Program yang dikeluarkan oleh SKB sebagai lembaga penyelenggara program	3	1	2,86
Tidak setuju, jika Panduan Pelaksanaan Program merupakan acuan yang digunakan dalam penyelenggaraan program dan teknis pelaksanaannya dijabarkan dalam Surat Keputusan Penyelenggaraan Program yang dikeluarkan oleh SKB sebagai lembaga penyelenggara program	2	2	5,71
Sangat Tidak setuju, jika Panduan Pelaksanaan Program merupakan acuan yang digunakan dalam penyelenggaraan program dan teknis pelaksanaannya dijabarkan dalam Surat Keputusan Penyelenggaraan Program yang dikeluarkan oleh SKB sebagai lembaga penyelenggara program	1	1	2,86
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 6.15 di atas dapat dilihat bahwa 31 informan atau sebanyak 88,57 % menyatakan **Sangat Setuju dan Setuju** bahwa Implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan untuk penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo menggunakan Panduan Pelaksanaan Program dari Direktorat Pendidikan Menengah dan teknis pelaksanaannya dijabarkan dalam Surat Keputusan Penyelenggaraan Program yang dikeluarkan oleh SKB sebagai lembaga penyelenggara program, hanya 3 informan atau 8,57 % menyatakan **Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju**, dan 1 informan atau 2,86 % menjawab **Ragu- Ragu**.

2. Pemahaman Aturan dalam Kebijakan Pemberian Bantuan Pendidikan

Aturan kebijakan pemberian bantuan pendidikan dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo tidak boleh menyimpang dari amanah Permendikbud No. 64 tahun 2012 yang dijabarkan oleh Direktorat Pendidikan Menengah Kemendikbud RI dalam Panduan Pelaksanaan Pemberian Pendidikan dan teknis pelaksanaannya dipertegas oleh SKB sebagai lembaga penyelenggara program dalam Surat Keputusan Penyelenggaraan Program. Aturan yang dibuat menyangkut kebijakan bantuan pendidikan untuk penyelenggaraan program harus jelas dan mudah dipahami segenap aparatur SKB dengan jelas sehingga penyelenggaraan program dapat berjalan sesuai keinginan implementor.

Tabel 6.16

Aturan tentang bantuan pendidikan dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C yang ada di SKB Kota Gorontalo jelas dan dipahami segenap aparatur SKB.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Sangat Setuju, karena kejelasan aturan dan pemahaman aturan penyelenggaraan program oleh segenap aparatur SKB dapat menentukan keberhasilan suatu program.	5	12	34,29
Setuju, karena kejelasan aturan dan pemahaman aturan penyelenggaraan program oleh segenap aparatur SKB dapat menentukan keberhasilan suatu program	4	12	34,29
Ragu-Ragu, jika kejelasan aturan dan pemahaman aturan penyelenggaraan program oleh segenap aparatur SKB dapat menentukan keberhasilan suatu program	3	6	17,14
Tidak Setuju, jika kejelasan aturan dan pemahaman aturan penyelenggaraan program oleh segenap aparatur SKB dapat menentukan keberhasilan suatu program	2	3	8,57
Sangat Tidak setuju, jika kejelasan aturan dan pemahaman aturan penyelenggaraan program oleh segenap aparatur SKB dapat menentukan keberhasilan suatu program	1	2	5,71
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 6.16 di atas dapat dilihat bahwa **24** informan atau sebanyak **68,58 %** menyatakan **Sangat Setuju dan Setuju** bahwa Aturan tentang bantuan pendidikan dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C yang ada di SKB Kota Gorontalo jelas dan dipahami segenap aparatur SKB, hanya **5** informan atau **14,28 %** menyatakan **Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju**, dan **6** informan atau **17,14 %** menjawab **Ragu-Ragu**.

Berdasarkan data dari hasil kajian yang diperoleh penulis sebagaimana terlihat pada tabel 6.19 tentang interpretasi yang merupakan Faktor-Faktor yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan dalam peningkatan kualitas layanan penyelenggaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo diperoleh data pada umumnya memenuhi kriteria cukup baik sebesar 78,57 %.

Pada umumnya setiap kebijakan dapat dan bisa langsung dilaksanakan tanpa harus ada derivasi kebijakan teknisnya, akan tetapi idealnya suatu kebijakan perlu dibuatkan suatu regulasi yang mengatur petunjuk pelaksanaan dan petunjuk pelaksanaan dan perlu menjelaskan lebih rinci keseluruhan kewajiban, kewenangan, sampai pada detail detailnya. Hal ini dimaksudkan agar semua implementor dapat memahami apa yang harus dilakukan sesuai dengan kewajibannya dan kewenangannya. agar tujuan target yang akan dicapai semakin jelas.

Demikian pula halnya dengan implementasi kebijakan Pemberian bantuan Pendidikan untuk penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo, perlu dibuatkan regulasi yang mengatur penyelenggaraan program tersebut. Implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan untuk penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo menggunakan Panduan Pelaksanaan Program dari Direktorat Pendidikan Menengah dan teknis pelaksanaannya dijabarkan dalam Surat Keputusan Penyelenggaraan Program yang dikeluarkan oleh SKB sebagai lembaga penyelenggara program

Berdasarkan hasil penelitian yang diperkuat dengan hasil observasi penulis bahwa perlu dibuatkan regulasi dalam bentuk Surat Keputusan Penyelenggaraan Program yang memuat dan mengatur hal-hal seperti penetapan pengelola program, tutor/pendidk, waktu dan tempat pelaksanaan, jenis ketrampilan yang diberikan serta penetapan peserta

didik. dan berbagai hal yang berhubungan dengan penyelenggaraan program. Dengan adanya penjabaran aturan ini memudahkan implementor dalam memahami apa yang akan dilakukan sehingga kebijakan pemberian bantuan pendidikan dapat dilaksanakan dengan baik.

Keberhasilan implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan untuk penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan program Paket C di SKB Kota Gorontalo ditentukan oleh beberapa faktor diantaranya adalah pemahaman aturan penyelenggaraan oleh segenap aparatur. Dari data yang diperoleh penulis bahwa sebagian besar informan menyatakan bahwa aturan penyelenggaraan kebijakan bantuan pendidikan jelas dan dipahami segenap aparatur SKB. Pemahaman aturan oleh segenap aparatur pelaksana suatu kebijakan dapat memudahkan pelaksanaan kebijakan tersebut sehingga nantinya kebijakan itu dapat berhasil diimplementasikan.

F. Aplikasi

Produk kebijakan yang akan diaplikasikan dapat berhasil jika organisasi akan bersifat fleksibel, eksistensi dan didukung oleh kemampuan aparatur dalam pelaksanaan suatu kebijakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

1. Program Kerja SKB Kota Gorontalo Aplikatif.

Program kerja yang dibuat oleh Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) pada dasarnya mudah untuk diaplikasikan apabila dalam pelaksanaannya pemimpin konsisten dengan apa yang menjadi tujuan dan sasaran dari kebijakan. Dukungan oleh semua komponen yang ada seperti dukungan masyarakat, dukungan pemerintah, dukungan anggaran, dukungan sarana dan prasarana, dukungan sumber daya aparatur, dan manajemen stategik organisasi yang baik, maka semua program yang dibuat dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan akan berjalan dengan baik.

Tabel 6.17

Program kerja yang dibuat di SKB Kota Gorontalo untuk penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan yang didanai melalui dana bantuan pendidikan harus dibuat semudah mungkin agar dapat diaplikasikan untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Sangat Setuju bahwa program yang dibuat harus semudah mungkin agar dapat diaplikasikan untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C	5	10	28,57
Setuju bahwa program yang dibuat harus semudah mungkin agar dapat diaplikasikan untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C	4	12	34,29
Ragu-Ragu bahwa program yang dibuat harus semudah mungkin agar dapat diaplikasikan untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C	3	8	22,86
Tidak Setuju bahwa program yang dibuat harus semudah mungkin agar dapat diaplikasikan untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C	2	4	11,43
Sangat Tidak Setuju bahwa program yang dibuat harus semudah mungkin agar dapat diaplikasikan untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C	1	1	2,86
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 6.17 di atas dapat dilihat bahwa **22** informan atau sebanyak **62,86 %** menyatakan **Sangat Setuju dan Setuju** bahwa *Program kerja yang dibuat di SKB Kota Gorontalo untuk penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan yang didanai melalui dana bantuan pendidikan harus dibuat semudah mungkin agar dapat diaplikasikan untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C*, hanya **5** informan atau **14,29 %** menyatakan **Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju**, **8** informan atau **22,86** menyatakan ragu-ragu

2. Tindakan Nyata Aparatur SKB Dalam Pengendalian Aturan Program

Agar penyelenggaraan program Pendidikan Kesetaraan lebih terarah dan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dibutuhkan tindakan nyata aparatur SKB dalam pengendalian pelaksanaan program. Pengendalian program dimulai dari tahapan perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi program.

Tabel 6.18

Pengendalian aturan program bantuan pendidikan untuk penyelenggaraan Pendidika Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo dilakukan mulai dari tahapan perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi program. Bagaimana tindakan nyata aparatur penyelenggara dalam pengendalian aturan program.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu menjalankan aturan penyelenggaraan program mulai dari tahapan perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi program sesuai ketentuan yang berlaku.	5	10	28,57
Sering menjalankan aturan penyelenggaraan program mulai dari tahapan perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi program sesuai ketentuan yang berlaku	4	16	45,71
Kadang-Kadang menjalankan aturan penyelenggaraan program mulai dari tahapan perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi program sesuai ketentuan yang berlaku	3	6	17,14
Tidak menjalankan aturan penyelenggaraan program mulai dari tahapan perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi program sesuai ketentuan yang berlaku	2	2	5,71
Tidak pernah menjalankan aturan penyelenggaraan program mulai dari tahapan perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi program sesuai ketentuan yang berlaku	1	1	2,86
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 6.18 di atas dapat dilihat bahwa 26 informan atau sebanyak 74,28 % menyatakan **Selalu dan Sering** bahwa Pengendalian aturan program bantuan pendidikan untuk penyelenggaraan Pendidika Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo dilakukan mulai dari tahapan perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi program., hanya 3 informan atau 8,57 % menyatakan **Tidak dan Tidak Pernah**, dan 6 informan atau 17,14 % menjawab **Kadang-Kadang**.

Tabel 6.19

Akumulasi Jawaban Informan Terhadap Faktor-Faktor yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan

No	Pernyataan	Jawaban Informan					SS+S/S+S		TS+STS/HTP+TP	
		SS/S	S/S	RR/KK	TS/HTP	STS/TP	Jlh	%	Jlh	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	Pendekatan Mentalitas/Mentality Approach									
	A. Sikap Aparatur Pemerintah penyelenggara program dan masyarakat (orang tua peserta didik)									
	- (Tabel 4.26)	13	11	11	0	0	24	68,57	0	0
	- (Tabel 4.27)	11	14	5	4	1	25	71,43	5	14,29
	B. Perilaku aparatur pemerintah penyelenggara program dan masyarakat (orang tua peserta didik)									
	- (Tabel 4.28)	16	13	6	0	0	29	82,86	0	0
	- (Tabel 4.29)	11	12	5	4	3	23	65,71	7	20
	C. Motivasi penyelenggara program dan masyarakat (peserta didik Paket C) dalam penyelenggaraan pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo.									
	- (Tabel 4.30)	12	15	5	2	1	27	77,14	3	8,57
	- (Tabel 4.31)	11	16	3	3	2	27	77,14	5	14,29
	Rata-Rata Persentase							73,80		9,52
2.	Pendekatan Sistem/ System Approach									
	A. Sistem Regulasi Teknis Penyelenggaraan (Tabel 4.32)	12	13	6	4	0	25	71,43	4	11,43
	B. Sistem Penyelenggaraan program (Tabel 4.33)	10	15	8	1	1	25	71,43	2	5,71
	C. Sistem Evaluasi Pembelajaran (Tabel 4.34)	12	17	2	2	2	27	77,14	4	11,43
	Rata-Rata Persentase							73,33		9,52
3.	Pendekatan Jejaring Kerjasama / Networking Approach									
	A. Kerjasama antara SKB dengan Dinas Pendidikan Provinsi dan Dinas Pendidikan Kota Gorontalo dan Lembaga Penyelenggara Pendidikan Kesetaraan Paket C lainnya (Tabel 4.35)									
	B. Kerjasama antar intern penyelenggara program dan masyarakat (Peserta Didik dan Orang Tua Peserta Didik) (Tabel 4.36)	11	10	10	2	2	21	60	4	11,43
	Rata-Rata Persentase							64,28		8,57

4.	Organisasi										
	A. Tugaspokok dan fungsi Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo sebagai penyelenggara Pendidikan Kesetaraan Program Paket C terarah dan jelas.										
	- (Tabel 4.37)	17	13	3	1	1	30	83,71	2	5,71	
	- (Tabel 4.38)	16	10	6	3	0	26	74,29	3	8,57	
	B. Program Kerja Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo dapat diimplementasikan (Tabel 4.39)	11	16	6	2	0	27	77,14	2	5,71	
Rata-Rata Persentase									79,04		6,86
5.	Interpretasi										
	A. Penjabaran aturan (Tabel 4.40)	18	15	1	2	1	31	88,57	3	8,57	
	B. Pemahaman Aturan dalam Kebijakan Pemberian Bantuan Pendidikan (Tabel 4.41)	12	12	6	3	2	24	68,57	5	14,29	
Rata-Rata Persentase									78,37		11,43
6.	Aplikasi										
	A. Program Bantuan Pendidikan di SKB Kota Gorontalo Aplikatif (Tabel 4.42)	10	12	3	4	1	22	62,86	5	14,29	
	B. Tindakan Nyata Aparatur SKB Dalam Pengendalian Aturan Program (Tabel 4.43)	10	16	6	2	1	24	68,57	3	8,57	
Rata-Rata Persentase									62,85		11,43

Sumber : Data Hasil Olahan 2015

Berdasarkan data dari hasil kajian yang diperoleh penulis sebagaimana terlihat pada tabel 6.19 tentang Aplikasi yang merupakan Faktor-Faktor yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan dalam peningkatan kualitas layanan penyelenggaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo diperoleh data pada umumnya memenuhi kriteria cukup baik sebesar 62,85 %.

Produk kebijakan yang akan diaplikasikan dapat berhasil jika organisasi akan bersifat fleksibel, eksistensi dan didukung oleh kemampuan aparatur dalam pelaksanaan suatu kebijakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Agar produk kebijakan dapat diaplikasikan maka lembaga SKB Kota Gorontalo perlu membuat program yang mudah diaplikasikan dan bermanfaat baik bagi peserta didik, pendidik dan lembaga SKB itu sendiri dalam eksistensinya di masyarakat sebagai lembaga penyelenggara program.

Program Kerja SKB dalam hal pemberian bantuan pendidikan untuk penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo

mudah diaplikasikan dan memberikan manfaat bagi peserta didik, pendidik dan lembaga SKB itu sendiri dalam eksistensinya di masyarakat sebagai lembaga penyelenggara Pendidikan Kesetaraan.

Pengendalian program bantuan pendidikan untuk penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo dalam bentuk monitoring dan evaluasi, penyampaian laporan dan pengaduan masyarakat. Tindakan nyata aparat SKB dalam pengendalian program dapat berupa : 1) *Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi*, 2) *Penyampaian Laporan*, dalam hal ini laporan perkembangan pelaksanaan kegiatan, laporan penyerapan dan penggunaan dana bantuan, laporan berita acara serah terima hasil pembelian/pengadaan barang. 3) *Pengaduan masyarakat*. Hal ini sangat bagi pengelola dalam rangka transparansi / keterbukaan terhadap masyarakat sebagai komponen yang terlibat dalam penyelenggaraan program.

Dengan adanya program kerja SKB yang fleksibel dan mudah diaplikasikan serta tindakan nyata aparat SKB dalam pengendalian program maka hal yang demikian itu merupakan tolok ukur keberhasilan implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan di SKB Kota Gorontalo.

BAB VII

KUALITAS LAYANAN

PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN

KESETARAAN PROGRAM PAKET C

A. Indikator kualitas layanan penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C

Pada hakekatnya, masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang berkualitas dari organisasi pemerintah khususnya pada penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan sesuai dengan harapan masyarakat. Permasalahan disini adalah ketika harapan dan tingkat kepuasan masyarakat berbeda-beda, adapun standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh aparat penyelenggara pelayanan masih belum mampu memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi masyarakat sesuai yang diharapkan..

Untuk mengetahui kualitas layanan penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan di SKB Kota Gorontalo, penulis melakukan observasi dan melakukan wawancara tertutup yang mengacu pada 5 indikator pengukur kualitas pelayanan. Hasil observasi dan wawancara tertutup yang penulis lakukan mengenai kualitas layanan penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo. Konsep kualitas layanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi masyarakat pengguna jasa layanan atau stake holder terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. (Parasuraman, et al, 1985, dalam Tjiptono, 2001: 70) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi Servqual (*Service Quality*) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. Tangibles / sarana fisik perkantoran.

Ketampakan fisik dalam pemberian layanan kepada masyarakat dalam rangka penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo dilihat dari infrastruktur pendukung fasilitas operasional yang dimiliki sebagai UPT Dinas Pendidikan Kota Gorontalo. Fasilitas operasional tersebut berguna untuk memberikan kenyamanan dan kelancaran pelayanan yang diberikan dan yang diterima oleh masyarakat pengguna khususnya peserta didik Paket C. Sarana fisik perkantoran meliputi infrastruktur pendukung fasilitas operasional yang harus memenuhi standar kualitas konsumen dan mampu memenuhi perubahan kebutuhan konsumen

Dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Gorontalo telah memiliki berbagai sarana pembelajaran seperti ruang belajar, ruang ketrampilan, laboratorium komputer, laboratorium bahasa, ruang perpustakaan, lapangan olahraga dan sarana pendukung lainnya seperti mushollah, wc untuk peserta didik dan wc pendidik/tenaga kependidikan. Dari hasil observasi yang dilakukan penulis berikut ini diperoleh Data Sarana Prasarana lembaga SKB Kota Gorontalo sebagai lembaga penyelenggara Pendidikan Kesetaraan Paket C.

Tabel 7.1

Data Sarana/Prasarana Lembaga SKB Kota Gorontalo

1.	Status Lahan / Bangunan	Luas Tanah	10.050 m ²	Milik Sendiri
		Luas Bangunan	1.673,11 m ²	
2.	Tempat penyelenggaraan Kegiatan/Jumlah/Kondisi/Keterangan	Gedung Perkantoran terdiri dari :		
		Ruang Tamu	1 Rg	Baik
		Ruang Kepala	1 Rg	Baik
		Ruang Tata Usaha	1 Rg	Baik
		Ruang Pertemuan	1 Rg	Baik
		Ruang Kerja Pamong Belajar	4 Rg	Baik
		Ruang Belajar Teori	7 Rg	3 Rg Baik 2Rg Menggunakan Rg Asrama, 1Rg Menggunakan Rg Pertemuan
		Ruang Praktek Ketr. Menjahit/Bordir	1 Rg	Baik (1 ruangan digunakan untuk 2 jenis ketrampilan)
		Ruang Ketr. Tata Kecantikan Kulit dan Rambut / Ruang Ketr. Boga	1 Rg	Baik (1 ruangan digunakan untuk 2 jenis ketrampilan)
		Lab. Komputer	1 Rg	Baik
		Lab. Bahasa	1 Rg	Baik
		Ruang serba Guna	1 Rg	Baik
		Ruang Penjaga/Satpam	1 Rg	Baik
		Tempat Ibadah / Musholla	1 Unit	Baik
		Ruang Asrama	7 Rg	Baik
Ruang Dapur	1 Rg	Baik		
Gudang	1 Rg	Baik		

3.	Sarana Fasilitas Pembelajaran dan Pelatihan/Jumlah/Kondisi	Kursi Tamu		Baik
		Meja/Kursi Kantor/Sekretariat	1 Set	Baik
		Meja/Kursi untuk Ruang Pamong Belajar	60 Set	Baik
		Meja/Kursi untuk Ruang Belajar	100 Set	Baik
		Meja Kursi untuk Ruang Ketrampilan	4 Set	Baik
		APE PAUD	2 Paket	Baik
		Lemari	26 Bh	Baik
		Rak Buku	1 Bh	Baik
		Mesin Tik Manual	1 Bh	Baik
		Komputer	20 Unit	7 Baik, 13 Rusak Ringan
		Printer	5 Unit	Baik
		Alat Ketrampilan Menjahit dan Bordir	1 Paket	Sebagian Baik, Sebagian Rusak Ringan
		Alat Ketrampilan Memasak	1 Paket	Baik
		Alat Ketrampilan Tata Kecantikan Rambut	1 Paket	Baik
		Audio untuk Lab Bahasa	20 Unit	Rusak (Tidak dapat digunakan)
		Papan Tulis	10 Bh	
		Alat Musik	1 Unit	Baik
Buku Modul	337 Eksp	Baik		
Bahan Belajar Lain	25 Jenis	Baik		
Mobil Operasional Taman Bacaan Masyarakat	1 Unit	Baik		
		Baik		
4.	Sarana dan Fasilitas Pendukung lainnya / Jumlah / Kondisi	Toilet	15 Unit	Baik

Sumber : Data Profil Lembaga SKB Kota Gorontalo Tahun 2015

Namun sebagian sarana yang ada tersebut kondisinya belum memadai. Dalam penyelenggaraan layanan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo tingkat kepuasan masyarakat akan pemberian layanan pendidikan yang berkualitas senantiasa didukung dengan ketersediaan sarana/prasarana yang memadai.

Tabel 7.2

Pemberian layanan penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan program Paket C di SKB Kota Gorontalo didukung dengan ketersediaan sarana prasarana yang memadai seperti Ruang Belajar Teori dan Ruang Belajar Ketrampilan yang tertata baik.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu didukung dengan ketersediaan sarana prasarana yang memadai	5	8	22,86
Sering didukung dengan ketersediaan sarana prasarana yang memadai	4	6	17,14
Kadang-Kadang didukung dengan ketersediaan sarana prasarana yang memadai	3	8	22,86
Hampir Tidak Pernah didukung dengan ketersediaan sarana prasarana yang memadai	2	6	17,14
Tidak pernah didukung dengan ketersediaan sarana prasarana yang memadai	1	7	20
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan 2015

Dari tabel 7.2 di atas dapat dilihat bahwa **14** informan atau sebanyak **40 %** menyatakan **Selalu dan Sering** bahwa *Dalam memberikan layanan penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan program Paket C di SKB Kota Gorontalo didukung dengan ketersediaan sarana prasarana yang memadai*, hanya **13** informan atau **37,14 %** menyatakan **Hampir Tidak Pernah dan Tidak Pernah** dan **8** informan atau **22,86 %** menjawab **Kadang-Kadang**.

2. Empathy

Kepedulian, ketulusan perhatian, serta komunikasi yang baik dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan. Seperti pada penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo antara peserta didik, Pendidik dan Penyelenggara perlu adanya sikap kepedulian, ketulusan perhatian, serta komunikasi yang baik sehingga dapat memudahkan terselenggaranya suatu program. Dengan demikian kualitas layanan penyelenggaraan program dapat lebih baik seperti terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 7.3

Kualitas layanan penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo ditentukan oleh adanya komunikasi yang baik antara penyelenggara, pendidik dan peserta didik. Berdasarkan pernyataan dia atas bagaimana pendapat anda tentang komunikasi yang terjadi dalam pemberian layanan tersebut ?

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu terjalin komunikasi yang baik antara penyelenggara, pendidik dan peserta didik.	5	10	28,57
Sering terjalin komunikasi yang baik antara penyelenggara, pendidik dan peserta didik.	4	16	45,71
Kadang-kadang terjalin komunikasi yang baik antara penyelenggara, pendidik dan peserta didik.	3	6	17,14
Tidak terjalin komunikasi yang baik antara penyelenggara, pendidik dan peserta didik.	2	3	8,57
Tidak pernah terjalin komunikasi yang baik antara penyelenggara, pendidik dan peserta didik.	1	0	0
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 7.3 di atas dapat dilihat bahwa 26 informan atau sebanyak 74,28 % menyatakan **Selalu dan Sering** bahwa *Kualitas layanan penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo ditentukan oleh adanya komunikasi yang baik antara penyelenggara,*

pendidik dan peserta didik, hanya 3 informan atau 8,57 % menyatakan **Tidak dan Tidak Pernah**, dan 6 informan atau 17,14 % menjawab **Kadang-Kadang**.

3. Reliabilitas (*Reliability*)/ Kemampuan dan Keahlian petugas layanan

Reliabilitas atau *Reliability* merupakan proses penyelenggaraan layanan dengan tepat dan segera dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. SKB Kota Gorontalo selaku UPT Dinas Pendidikan Kota Gorontalo dalam pemberian layanan Pendidikan Nonformal khususnya Pendidikan Kesetaraan Program Paket C mestinya memiliki sikap kedisiplinan, terpercaya, tepat waktu dan tepat sasaran. Hal ini merupakan suatu indikator dari suatu layanan yang berkualitas. Suatu layanan dapat dikatakan berkualitas jika manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh pengguna layanan. Hal ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 7.4

Pemberian layanan kepada masyarakat khususnya Peserta Didik dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C akurat, terpercaya, tepat waktu dan tepat saaran. Bagaimana pemberian layanan pada penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo ?

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu akurat, terpercaya, tepat waktu dan tepat sasaran pemberian layanan dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo.	5	11	31,43
Sering akurat, terpercaya, tepat waktu dan tepat sasaran pemberian layanan dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo.	4	16	45,71
Kadang-Kadang akurat, terpercaya, tepat waktu dan tepat sasaran pemberian layanan dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo	3	5	14,29
Tidak akurat, terpercaya, tepat waktu dan tepat sasaran pemberian layanan dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo	2	3	8,57
Tidak pernah akurat, terpercaya, tepat waktu dan tepat sasaran pemberian layanan dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo	1	0	0
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 7.4 di atas dapat dilihat bahwa 27 informan atau sebanyak 77,14 % menyatakan **Selalu dan Sering** bahwa *Pemberian layanan kepada masyarakat khususnya Peserta Didik dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C akurat, terpercaya, tepat waktu dan tepat saaran.* hanya 3 informan atau 8,57 % menyatakan **Tidak dan Tidak Pernah**, dan 5 informan atau 14,29 % menjawab **Kadang-Kadang**

4. **Responsivitas (*Responsiveness*)/ Keinginan Aparat Dalam Memberikan Layanan**

Responsivitas adalah bagaimana aparat penyelenggara layanan segera tanggap atas segala keinginan masyarakat dalam hal ini peserta didik terhadap layanan yang diberikan. Ketanggapan dari aparat penyelenggara layanan sangat dibutuhkan dalam setiap penyelenggaraan program. Peserta didik yang memerlukan layanan pendidikan yang berkualitas harus dapat dipenuhi oleh pemberi layanan dalam hal ini penyelenggara program. Apapun yang berkaitan dengan masalah penyelenggaraan pendidikan Kesetaraan, aparat penyelenggara harus siap memberikan layanan yang terbaik. *Zeithaml* mengungkapkan bahwa responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara. Cepat, tepat, dan ikhlas dalam pemberian layanan.

Tabel 7.5

Keinginan aparatur dalam hal memberikan layanan pada suatu penyelenggaraan pendidikan adalah memberikan layanan pendidikan yang baik. Berdasarkan pernyataan di atas bagaimana halnya dengan aparatur penyelenggara Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo ?

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu memberikan layanan pendidikan yang baik.	5	15	42,86
Sering memberikan layanan pendidikan yang baik.	4	12	34,29
Kadang-Kadang memberikan layanan pendidikan yang baik.	3	5	14,29
Tidak memberikan layanan pendidikan yang baik.	2	2	5,71
Tidak pernah memberikan layanan pendidikan yang baik.	1	1	2,86
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 7.5 di atas dapat dilihat bahwa 27 informan atau sebanyak 77,15 % menyatakan **Selalu dan Sering** bahwa *Keinginan aparatur dalam hal memberikan layanan pada suatu penyelenggaraan pendidikan adalah memberikan layanan pendidikan yang baik.* hanya 3 informan atau 8,57 % menyatakan **Tidak dan Tidak Pernah**, dan 5 informan atau 14,29 % menjawab **Kadang-Kadang**

5. Assurance / Memeberikan jaminan kepada masyarakat pengguna layanan

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.

Tabel 7.6

Dalam penyelenggaraan layanan pendidikan , hendaknya aparaturnya memiliki sikap yang baik seperti adanya rasa hormat, dapat dipercaya, jaminan rasa aman dan menjunjung tinggi etika dan moral dalam memberikan layanan pendidikan. Sehubungan dengan pernyataan di atas bagaimana halnya dengan aparaturnya penyelenggara Pendidikan Kesetaraan program Paket C di SKB Kota Gorontalo ?

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekwensi	Persentase (%)
Selalu memiliki sikap yang baik dan menjunjung tinggi etika dan moral dalam memberikan layanan sehingga masyarakat dalam hal ini peserta didik Paket C merasa nyaman dalam mengikuti program Pendidikan Kesetaraan.	5	17	48,57
Sering memiliki sikap yang baik dan menjunjung tinggi etika dan moral dalam memberikan layanan sehingga masyarakat dalam hal ini peserta didik Paket C merasa nyaman dalam mengikuti program Pendidikan Kesetaraan	4	12	34,29
Kadang-Kadang memiliki sikap yang baik dan menjunjung tinggi etika dan moral dalam memberikan layanan sehingga masyarakat dalam hal ini peserta didik Paket C merasa nyaman dalam mengikuti program Pendidikan Kesetaraan	3	4	11,43
Tidak memiliki sikap yang baik dan menjunjung tinggi etika dan moral dalam memberikan layanan sehingga masyarakat dalam hal ini peserta didik Paket C merasa tidak nyaman dalam mengikuti program Pendidikan Kesetaraan	2	2	5,71
Tidak pernah memiliki sikap yang baik dan menjunjung tinggi etika dan moral dalam memberikan layanan sehingga masyarakat dalam hal ini peserta didik Paket C merasa tidak nyaman dalam mengikuti program Pendidikan Kesetaraan	1	0	0
Jumlah		35	100

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari tabel 7.6 di atas dapat dilihat bahwa 29 informan atau sebanyak 82,86 % menyatakan **Selalu dan Sering** bahwa Dalam suatu layanan penyelenggaraan pendidikan , hendaknya aparatur penyelenggara memiliki sikap yang baik seperti adanya rasa hormat, dapat dipercaya, jaminan rasa aman dan menjunjung tinggi etika dan moral dalam memberikan layanan pendidikan, hanya 2 informan atau 5,71 % menyatakan **Tidak dan Tidak Pernah**, dan 4 informan atau 11,43 % menjawab **Kadang-Kadang**

Tabel 7.7

Akumulasi Jawaban Informan Terhadap Kualitas Layanan Penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo

No	Pernyataan	Jawaban Informan					SS+S/S+S		TS+STS/HIP+TP	
		SS / S	S/ S	RR / KK	TS/ HT P	STS /TP	Jlh	%	Jlh	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	Tangibles / sarana fisik perkantoran (Tabel 4.46)	8	6	8	6	7	14	40	13	37,14
2.	Empathy (Tabel 4.47)	10	16	6	3	0	26	74,29	3	8,57
3.	Reliabilitas (Reliability)// Kemampuan danKeandalanpetugas layanan (Tabel 4.48)	11	16	5	3	0	27	77,14	3	8,57
4.	Responsivitas (Responsiveness)// Keinginan Aparat Dalam Memberikan Layanan (Tabel 4.49)	15	12	5	2	1	27	77,14	3	8,57
5.	Assurance / Memeberikan jaminan kepada masyarakat pengguna layanan (Tabel 4.50)	17	12	4	2	0	29	82,86	2	5,71
Rata-Rata Persentase								70,28		13,71

Sumber : Data Hasil Olahan 2015

B. Kualitas Layanan Penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo

Berdasarkan data dari hasil kajian yang diperoleh penulis sebagaimana terlihat pada tabel 7.7 tentang kualitas layanan penyelenggaraan Paket C di SKB Kota Gorontalo diperoleh data pada umumnya memenuhi kriteria cukup baik

sebesar 70,28 %. Namun dari beberapa indikator **Kualitas Layanan Penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo** yakni : Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsivenes dan Assurance, yang lebih dominan adalah Assurance Hal ini dibuktikan dengan persentase data kajian sebesar 82,86 % merupakan data tertinggi, sedangkan data kajian untuk indikator Tangibles hanya sebesar 40 % merupakan data terendah. Data hasil observasi yang diperoleh penulis dalam hal ini dokumen data profil lembaga SKB Kota Gorontalo dan didukung dengan data hasil wawancara terstruktur sebesar 40 % informan menyatakan bahwa sebagian sarana / prasarana yang tersedia belum memadai. Sebagian ruang belajar belum memenuhi syarat sebagaimana layaknya ruang belajar pada umumnya, bahkan ruangan untuk pelaksanaan rapat atau pertemuan tertentu digunakan sebagai rusng belajar, sehingga sewaktu-waktu ruangan ini digunakan untuk pertemuan maka proses kegiatan belajar mengajar terganggu. Untuk sarana / prasarana pembelajaran ketrampilan, satu ruangan digunakan untuk dua jenis ketrampilan seperti ketrampilan menjahit dan ketrampilan bordir ditempatkan dalam satu ruangan, ketrampilan tata kecantikan rambut/kuli dan ketrampilan boga ditempatkan dalam satu ruangan sehingga penyelenggaraan pembelajaran ketrampilan tidak maksimal. Selain itu untuk sarana pembelajaran IT sebagian komputer rusak ringan dan tidak dapat digunakan sehingga untuk pelaksanaan pembelajaran TIK dalam satu jenjang kelas harus dilaksanakan secara bergilir atau bergantian. Laboratorium bahasa juga tidak dapat digunakan, semua peralatan audio rusak berat, sehingga untuk kegiatan praktek bahasa inggir tidak dapat dilaksanakan. Dengan demikian sebagian sarana / prasarana di SKB Kota Gorontalo belum memadai sehingga hal ini mempengaruhi kualitas layanan penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C yang ada di SKB.

Terkait dengan pelayanan publik, menurut Istianto (2009 : 146) bahwa konsepsi pelayanan publik atau pelayanan umum pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu. Selanjutnya sesuai keputusan MENPAN Nomr 63 Tahun 2004 dalam Abdussamad (2014 : 22) membedakan jenis pelayanan dalam beberapa kelompok yakni : 1) *Kelompok pelayanan administratif*, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. 2) *Kelompok pelayanan barang*, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya. 3) *Kelompok pelayanan jasa*, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo merupakan pemberian pelayanan jasa. Untuk melihat kualitas layanan penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan penulis melakukan observasi dan wawancara dengan pihak terkait. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diperoleh hasil berupa data tentang kualitas layanan. Konsep kualitas layanan penyelenggaraan pendidikan Kesetaraan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Parasuraman, et al, 1985, dalam Tjiptono, (2001: 70) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi Servqual (*Service Quality*) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu: **Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness dan Assurance.**

Data hasil observasi yang diperoleh penulis dalam hal ini dokumen data profil lembaga SKB Kota Gorontalo yang berkaitan dengan indikator kualitas layanan "*Tangible*" (tampilan fisik berupa sarana prasarana lembaga) bahwa sebagian sarana / prasarana yang tersedia belum memadai. Sebagian ruang belajar belum memenuhi syarat sebagaimana layaknya ruang belajar pada umumnya, bahkan ruangan untuk pelaksanaan rapat atau pertemuan tertentu digunakan sebagai ruang belajar, sehingga sewaktu-waktu ruangan ini digunakan untuk pertemuan maka proses kegiatan belajar mengajar terganggu. Untuk sarana / prasarana pembelajaran ketrampilan, satu ruangan digunakan untuk dua jenis ketrampilan seperti ketrampilan menjahit dan ketrampilan bordir ditempatkan dalam satu ruangan, ketrampilan tata kecantikan rambut/kuli dan ketrampilan boga ditempatkan dalam satu ruangan sehingga penyelenggaraan pembelajaran ketrampilan tidak maksimal. Selain itu untuk sarana pembelajaran IT sebagian komputer rusak ringan dan tidak dapat digunakan sehingga untuk pelaksanaan pembelajaran TIK dalam satu jenjang kelas harus dilaksanakan secara bergilir atau bergantian. Laboratorium bahasa juga tidak dapat digunakan, semua peralatan audio rusak berat, sehingga untuk kegiatan praktek bahasa Inggris tidak dapat dilaksanakan. Dengan demikian sebagian sarana / prasarana di SKB Kota Gorontalo belum memadai sehingga hal ini mempengaruhi kualitas layanan penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C yang ada di SKB.

Terkait dengan indikator kualitas layanan "*Emphaty*" menurut Parasuraman dan Zeitzl dalam Abdussamad (2014 : 37) merupakan kepedulian, ketulusan, perhatian serta berbagai kemudahan dalam komunikasi yang diberikan oleh organisasi dan pegawainya kepada pelanggan, juga perlu mengadakan kemampuan mengadakan pendekatan secara individu dan upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Sehubungan dengan penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo, kualitas layanan penyelenggaraan ditentukan oleh adanya sikap yang baik dari aparatur penyelenggara seperti terjalannya komunikasi yang baik antara penyelenggara, pendidik, peserta didik dan masyarakat dalam hal ini orang tua peserta didik. Misalnya dalam hal pengalokasian dana bantuan untuk peserta didik, kuota untuk dana bantuan hanya diperuntukkan kepada 30 orang peserta didik, namun jumlah peserta didik terdaftar kurang lebih 75 orang yang harus memperoleh dana bantuan tersebut. Jika hal ini tidak dikomunikasikan dengan baik maka akan timbul masalah. Olehnya perlu membangun komunikasi dalam bentuk pendekatan baik secara individu maupun kelompok untuk memberikan pemahaman dan masyarakat dalam hal ini orang tua peserta didik merasa diperhatikan dan dilibatkan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara penyelenggara, pendidik, peserta didik dan terutama kepada orang tua peserta didik, sehingga terkesan bahwa pemberian bantuan pendidikan tidak berbelit-belit dan transparan. Dengan demikian kualitas layanan penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo dapat dilihat dari sikap *emphaty* aparatur penyelenggara.

Terkait dengan indikator kualitas layanan "*Reliability*" yakni kemampuan dan kehandalan aparatur SKB Kota Gorontalo dalam Memberikan Layanan Pendidikan berdasarkan data yang diperoleh penulis Kesetaraan pada umumnya aparatur SKB memiliki kemampuan dan kehandalan dalam memberikan layanan pendidikan Kesetaraan Program Paket C.

Terkait dengan indikator kualitas layanan "*Responsiveness*" yakni Keinginan aparatur dalam hal memberikan layanan pada suatu penyelenggaraan pendidikan adalah memberikan layanan pendidikan yang baik.

Terkait dengan indikator kualitas layanan "*Assurance*" yakni memberikan jaminan kepada masyarakat pengguna layanan. Dalam pemberian layanan pendidikan khususnya pendidikan Kesetaraan di SKB Kota Gorontalo, pada umumnya aparatur penyelenggara memperlakukan peserta didik dengan baik, dapat dipercaya, memberikan jaminan keyakinan kepada peserta didik Paket C berupa adanya kesamaan layanan Pendidikan Kesetaraan Paket C dengan Pendidikan Sekolah dalam hal ini Pendidikan SMA dan SMK

BAB VIII

PENUTUP

Berdasarkan kajian dan pembahasan sebelumnya maka didapat kesimpulan sebagai berikut : (1) Secara umum implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan dalam peningkatan kualitas layanan penyelenggaraan pendidikan Kesetaraan program Paket C di SKB Kota Gorontalo sudah berjalan sesuai dengan harapan. Hal ini dibuktikan dengan hasil kajian yang dilakukan memenuhi kriteria cukup baik. (2) Tahapan - tahapan implementasi kebijakan Pemberian Bantuan Pendidikan dalam peningkatan kualitas layanan penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo belum terlaksana sepenuhnya. (3) Faktor - faktor yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan pemberian bantuan pendidikan dalam penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program C berdasarkan hasil kajian yang dilakukan penulis umumnya sudah diterapkan dengan kriteria cukup baik meskipun ada sebagian faktor-faktor yang belum diterapkan sepenuhnya seperti mentalitas aparatur penyelenggara. (4) Kualitas layanan penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di SKB Kota Gorontalo umumnya sudah memenuhi kriteria kualitas layanan penyelenggaraan meskipun sebagian sarana prasarana yang digunakan belum memenuhi standar.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. 2014. *Kompetensi Aparat Dalam Pelayanan Publik*. Deepublish. Yogyakarta
- Bisri, Cik Hasan. 1998. *Penuntun Penyusunan Penelitian dan Penulisan Skripsi*, Logos Wacana Ilmu. Jakarta.
- Direktorat Pendidikan Kesetaraan Direktorat Jenderal Pendidikan Nonformal dan Informal, 2010. *Petunjuk Teknis Bantuan Sosial Penyelenggaraan Pendidikan Kesetaraan Paket C Umum*, Kementrian Pendidikan Nasional. Jakarta.
- Direktorat Pendidikan Kesetaraan Direktorat Jenderal Pendidikan Nonformal dan Informal, 2013. *Progra Paket C Model*, Kementrian Pendidikan Dan Kebudayaan. Jakarta.
- Direktorat Pembinaan SMA Direktorat Jenderal Pendidikan Menengah, 2014. *Panduan Pelaksanaan Bantuan Sosial Lembaga Penyelenggara Paket C*, Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan. Jakarta
- Harjanto, *Perencanaan Pengajaran*. 2008 Rineka Cipta, Jakarta
- Istianto, Bambang.HP. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perpektif Pelayan Publik*. Mitra Wacana Media, Jakarta
- Jones, Charles.O. 1994. *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kadji, Yulianto. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik Dalam Perspektif Realitas*, Cahaya Abadi, Tulungagung.
- . 2015. *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik*. UNG Press, Gorontalo.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep Teori dan Isu*. Gava Media, Yogyakarta.
- Ndraha, Talizuduhu. 2003. *Kybernologi I & II*. Rineka Cipta Jakarta.
- Nugroho, Riant. 2008. *Public Policy*, PT Elekx Media Komputindo, Jakarta.D
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung
- Rasyid, M, Ryaas, 1997. *Makna Pemerintahan*, Yasrif Watampone Jakarta.

- Rohman, Arif, dkk, 2010. *Education Policy in Decentralization Era*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sallis, Edward, 2021. *Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*, IRCiSoD, Jogjakarta
- Setiawan, Eko, dkk, 2014. *Implementasi Kebijakan Bantuan Pendidikan (Studi tentang Kebijakan Bantuan Pendidikan Masyarakat Kota dalam Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11A Tahun 2012)*, *Jurnal Ilmu Administrasi*, Universitas Brawijaya, Malang.
- Subarsono, AG, 2008. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep, Teori dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Alfabeta, Bandung
- Suhardan, Dadang, dkk, 2014. *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*, Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, Wiratna, V, 2014, *Metodologi Penelitian*, PUSTAKABARUPRESS, Yogyakarta
- Tachjan, H, 2008. *Implementasi Kebijakan Publik*, Truenorth, Bandung
- Tahir, Arifin, 2013. *Kebijakan Publik (Teori dan Aplikasi)*, Deepublish, Yogyakarta.
- , 2014. *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*, Alfabeta, Bandung.
- Tarigan, Antonius, 2006. *Implementasi Kebijakan Pembentukan Daerah Otonom Baru (Pengaruh Kebijakan, Organisasi dan Lingkungan terhadap Pembentukan Daerah Otonom di Provinsi Gorontalo)*. Disertasi pada Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia, Jakarta.
- Truna, Dody, S, dkk, 2013. *Paradigma Pendidikan Berkualitas*, CV Pustaka Setia, Bandung.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman & Berry, 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. The Free Press. New York.
- <http://download.portalgaruda.org/article.php>. Jum'at, 9 Januari 2015 pukul 22.00 wita. Nugroho, Rosihan, Widi, dkk. 2013. *Implementasi Kebijakan Penggunaan Dana Bantuan Operasional Sekolah di Kota Semarang*, Universitas Diponegoro, Semarang.

<http://core.ac.uk/download/pdf/12144711.pdf>. Jum'at, 9 Januari 2015 pukul 23.00 wita. Sampurno, Adwiputro, 2007. *Implementasi Kebijakan Pendidikan Kesetaraan Program Paket C di Kota Malang (Study Penelitian pada Dinas Pendidikan Kota Malang)*, Malang.

<https://unicahya.com.wordpress.com/2011/09/17> Sabtu, 28 November 2015 pukul 08.15 Wita Pengertian, Tujuan dan Proses Evaluasi Pembelajaran

Dokumen :

Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.

Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 86/U/2003 tentang Penghapusan UPERS.

Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 0132/U/2004 tentang Program Paket C.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 23 Tahun 2006 tentang Standar Kompetensi Lulusan.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 14 Tahun 2007 tentang Standar Isi untuk Program Paket A, Paket B dan Program Paket C.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 3 Tahun 2008 tentang Standar Proses untuk Program Paket A, Paket B dan Program Paket C.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 43 Tahun 2009 tentang Standar Tenaga Administrasi untuk Program Paket A, Paket B dan Program Paket C.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 44 Tahun 2009 tentang Standar Pengelola Pendidikan untuk Program Paket A, Paket B dan Program Paket C.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 1 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan Nasional.

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 64 Tahun 2012 tentang Bantuan kepada Satuan Pendidikan Anak Usia Dini dan Nonformal serta lembaga di Bidang PAUDNI Pendidikan Nonformal dan Pendidikan Informal.

Keputusan Direktur Pembinaan Sekolah Menengah Atas Direktur Jenderal Pendidikan Menengah Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Nomor : 2941/D2/KP/2014 Tentang Penetapan Lembaga Penerima Bantuan Sosial Penyelenggara Paket C.