

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Dasar

2.1.1 Kebijakan Publik

Istilah kebijakan (*policy*) seringkali penggunaannya dipertukarkan dengan istilah-istilah lain seperti tujuan (*goals*), program, keputusan, undang-undang ketentuan-ketentuan, usulan-usulan dan rancangan besar. Bagi para pembuat kebijakan (*policy makers*) istilah-istilah tersebut tidaklah akan menimbulkan masalah apapun karena mereka menggunakan referensi yang sama. Namun bagi orang-orang yang berada di luar struktur pengambilan kebijakan istilah-istilah tersebut mungkin akan membingungkan (Tahir, 2015 : 20).

Sementara itu, Thomas Dye dalam (Anggara, 2014: 35) mendefinisikan bahwa kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah, alasan suatu kebijakan harus dilakukan dan manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang holistik agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan tidak menimbulkan kerugian, di sinilah pemerintah harus bijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan.

Menurut Nugroho dalam (Mulyadi, 2016: 165) menjelaskan bahwa kebijakan public berdasarkan usaha-usaha pencapaian tujuan nasional suatu bangsa dapat dipahami sebagai aktivitas-aktivitas yang dikerjakan untuk mencapai tujuan nasional

dan keterukurannya dapat disederhanakan dengan mengetahui sejauhman kemajuan pencapaian cita-cita telah ditempuh. Setiap kebijakan publik mempunyai tujuan-tujuan baik yang berorientasi pencapaian tujuan maupun pemecahan masalah ataupun kombinasi dari keduanya. Secara padat Tachjan dalam (Mulyadi, 2016: 165) menjelaskan tentang tujuan kebijakan publik bahwa tujuan kebijakan publik adalah dapat diperolehnya nilai-nilai oleh public baik yang bertalian dengan *public goods* (barang publik) maupun *public service* (jasa publik). Nilai-nilai tersebut sangat dibutuhkan oleh public untuk meningkatkan kualitas hidup baik fisik maupun non-fisik.

Menurut James E. Anderson dalam (Suaib, 2016: 17) “*Public policies are those policies developed by governmental bodies and officials*”. Kebijakan publik adalah kebijakan-kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah. Hal ini cenderung mengacu pada persoalan teknis dan administratif saja. Anderson mengartikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan masalah tertentu. Lebih lanjut dikatakan Anderson ada elemen-elemen penting yang terkandung dalam kebijakan antara lain mencakup:

- 1) Kebijakan selalu mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu.
- 2) Kebijakan berisi tindakan atau pola tindakan pejabat-pejabat pemerintah.

- 3) Kebijakan adalah apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah, dan bukan apa yang bermaksud akan dilakukan.
- 4) Kebijakan publik bersifat *positif* (merupakan tindakan pemerintah mengenai suatu masalah tertentu) dan bersifat *negatif* (keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu).
- 5) Kebijakan publik (*positif*) selalu berdasarkan pada peraturan perundangan tertentu yang bersifat memaksa (*otoritatif*).

Berdasarkan pengertian dan elemen yang terkandung dalam kebijakan tersebut, maka kebijakan publik dibuat adalah dalam kerangka untuk memecahkan masalah dan untuk mencapai tujuan serta sasaran tertentu yang diinginkan (Suaib 2016: 17).

a. Unsur-Unsur Kebijakan Publik

Sebagai sebuah sistem yang terdiri atas sub-sistem atau elemen, komposisi dari kebijakan dapat dilihat dari dua perspektif: dari proses kebijakan dan dari struktur kebijakn. Dari sisi proses kebijakan, terdapat tahap-tahap sebagai berikut: identifikasi masalah dan tujuan, formulasi kebijakan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan. Menurut Abidin dalam (Suntoro dan Hariri, 2015 : 4-6), dilihat dari segi struktur terdapat lima unsur kebijakan.

1) Unsur tujuan kebijakan

Telah dipahami bahwa suatu kebijakan dibuat karena ada tujuan yang ingin dicapai. Tanpa ada tujuan tidak perlu ada kebijaka. Dengan demikian tujuan

menjadi unsur pertama dari suatu kebijakan. Kebijakan yang baik mempunyai tujuan yang baik. Tujuan yang baik sekurang-kurangnya memenuhi empat kriteria diinginkan untuk dicapai, rasional atau realistis, jelas, dan berorientasi kedepan.

1) Tujuan yang diinginkan berarti pertama-tama dapat diterima banyak pihak dan kedua mewakili kepentingan mayoritas atau didukung golongan yang kuat dalam masyarakat. 2) Tujuan yang rasional merupakan pilihan yang terbaik dari beberapa alternatif yang diperhitungkan atas dasar kriteria-kriteria yang relevan dan masuk akal. 3) Tujuan yang baik masuk akal (logis) dan mempunyai gambaran yang jelas. Pola pikirnya runtun dan mudah dipahami langkah-langkah mencapainya. 4) Tujuan kebijakan mempunyai orientasi kedepan.

2) Unsur masalah

Masalah merupakan unsur yang sangat penting dalam kebijakan. Kesalahan dalam menentukan masalah secara tepat dapat menimbulkan kegagalan total dalam seluruh proses kebijakan. Tak ada artinya suatu cara atau metode yang baik untuk pemecahan masalah kebijakan kalau pemecahannya dilakukan bagi masalah yang tidak benar. Dengan cara lain dapat dikatakan, kalau suatu masalah telah dapat dianggap sudah dikuasai. Satu hal yang perlu diperhatikan dalam kaitan dengan kesalahan pemecahan masalah ini adalah terperosoknya orang untuk menganggap gejala sebagai masalah.

3) Unsur tuntutan (*demand*)

Sudah diketahui bahwa partisipasi merupakan indikasi dari masyarakat maju. Partisipasi ini dapat terbentuk dukungan, tuntutan, dan tantangan atau kritik

seperti halnya partisipasi pada umumnya, tuntutan dapat bersifat moderat atau radikal. Tergantung pada urgensi dari tuntutan gerahnya masyarakat, dan sikap pemerintah dalam menanggapi tuntutan tersebut. Tuntutan muncul antara lain: 1) karena terabaikannya kepentingan suatu golongan dalam proses perumusan kebijakan, sehingga kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dirasakan tidak memenuhi atau merugikan kepentingan mereka. Ini terjadi karena mereka tidak mempunyai peluang ikut dalam proses perumusan kebijakan, atau karena kalah dalam persaingan antar berbagai kekuatan, sekalipun jumlah mungkin cukup besar dalam masyarakat. 2) Karena munculnya kebutuhan baru setelah suatu tujuan tercapai atau suatu masalah terpecahkan. Karena itu, tuntutan jangan sekali-kali dipandang sebagai hal negatif, melainkan harus dipandang sebagai buah keberhasilan, sekalipun memang merepotkan. Kerepotan terjadi karena perbedaan persepsi dalam memandang tuntutan itu. Hal ini terutama sangat dirasakan dalam masyarakat majemuk seperti Indonesia.

4) Unsur dampak atau *outcomes*

Dampak merupakan tujuan lanjutan yang timbul sebagai pengaruh dari tercapainya suatu tujuan. Tiap tindakan menimbulkan akibat atau dampak dalam masyarakat daripada target yang diperhitungkan dalam suatu kebijakan. Sesuai dengan ciri kebijakan yang dapat bersifat positif dan negatif, dampak yang timbul juga ada yang bersifat positif dan ada yang bersifat negatif yang diharapkan terjadi dari suatu tindakan kebijakan, berapa besar dampak yang terjadi untuk tiap jenis kebijakan susah diperhitungkan. Hal ini disebabkan antara lain karena: 1) Tidak

tersedianya informasi yang cukup. Mungkin data ada dilapangan pada tingkat lokal, tetapi tidak ada data pada instansi tingkat nasional atau daerah. Sebab itu peran serta masyarakat bawah dalam proses penyusunan dan penilaian suatu kebijakan yang sangat penting. 2) Dalam bidang sosial, pengaruh dari satu kebijakan susah dipisahkan dari pengaruh kebijakan lain. Karena itu untuk menilai dampak dari suatu kebijakan perlu dilakukan pemisahan antar kelompok variabel yang diukur (*control group*) dengan kelompok variabel yang tidak diukur (*non-control group*). 3) Proses berjalannya pengaruh dari suatu kebijakan dibidang sosial sudah diamati. Proses tersebut berbeda dalam tiap masyarakat dan tiap sektor.

5) Unsur sarana atau alat kebijakan (*policy instrument*)

Suatu kebijakan dilaksanakan dengan menggunakan sarana dimaksud. Beberapa dari sarana ini antara lain : kekuasaan, insentif, pengembangan kemampuan, simbolis dan perubahan kebijakan itu sendiri

b. Bentuk-Bentuk Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan kebijakan pemerintah untuk mengatasi atau memecahkan permasalahan yang ada di masyarakat yang menghasilkan produk kebijakan. Produk kebijakan tersebut bermacam-macam bentuknya, menurut Abidin dalam (Suntoro dan Hariri, 2015: 8) bahwa kebijakan publik dapat dibedakan dalam beberapa bentuk sebagai berikut:

- 1) Berupa aturan atau ketentuan yang mengatur kehidupan masyarakat (undang-undang, peraturan pemerintah, dan keputusan presiden). Sebagai aturan yang

mengatur tata kehidupan masyarakat, kebijakan dapat berubah sesuai dengan perubahan masyarakat dan sasaran yang ingin dicapai pada suatu waktu.

- 2) Distribusi atau alokasi sumber daya. Kebijakan ditujukan untuk mengimbangi berbagai kesenjangan antar golongan dan antar daerah dalam suatu Negara.
- 3) Redistribusi atau realokasi. Kebijakan ini merupakan usaha perbaikan kepingangan sebagai akibat kesalahan kebijakan distribusi. Pembekalan dan pemberdayaan. Kebijakan ini dimaksudkan untuk memodali atau melengkapi masyarakat dengan sarana-sarana yang perlu agar dapat berdiri sendiri.

c. Tahap-Tahap Kebijakan Publik

Tahap-tahap kebijakan publik menurut Wiliam Dunn dalam (Anggara, 2014 : 120-121) adalah sebagai berikut.

1) Penyusunan Agenda

Agenda setting adalah sebuah fase dan proses yang sangat strategis dalam realistik kebijakan publik. Dalam proses inilah ada ruang untuk memaknai masalah public dan prioritas dalam agenda public yang dipertarungkan. Jika sebuah isu berhasil mendapatkan status sebagai masalah public dan mendapatkan prioritas dalam agenda public, isu tersebut berhak mendapatkan alokasi sumber daya public yang lebih daripada isu lain. Dalam *agenda setting* juga sangat penting untuk menentukan suatu isu publik yang akan diangkat dalam agenda pemerintah. Penyusunan agenda kebijakan seyogianya dilakukan berdasarkan tingkat urgensi dan esensi kebijakan, juga keterlibatan *stakeholder*.

2) Formulasi Kebijakan

Masalah yang sudah masuk dalam agenda kebijakan, kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tersebut didefinisikan untuk dicari pemecahan masalah yang terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan yang ada. Sama halnya dengan perjuangan suatu masalah untuk masuk dalam agenda kebijakan. Dalam tahap perumusan kebijakan, tiap-tiap alternatif bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan masalah.

3) Adopsi/Legitimasi Kebijakan

Legitimasi bertujuan memberikan otorisasi pada proses dasar pemerintahan. Jika tindakan legitimasi dalam suatu masyarakat diatur oleh kedaulatan rakyat, warga negara akan mengikuti arahan pemerintah. Akan tetapi, warga Negara harus percaya bahwa tindakan pemerintah adalah sah. Dukungan untuk rezim cenderung berdifusi-cadangan dari sikap baik dan nilai baik terhadap tindakan pemerintah yang membantu anggota menoleransi pemerintahan disonansi. Legitimasi dapat dikelola melalui manipulasi symbol-simbol tertentu. Dengan proses ini orang belajar untuk mendukung pemerintah.

4) Penilaian/Evaluasi Kebijakan

Secara umum, Budi Winarno dalam (Anggara, 2014 : 121) evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi, dan dampak. Dalam hal ini, evaluasi dipandang sebagai suatu kegiatan fungsional. Artinya, evaluasi kebijakan

tidak hanya dilakukan dalam seluruh proses kebijakan. Dengan demikian, evaluasi kebijakan dapat meliputi tahap perumusan masalah kebijakan, program yang diusulkan untuk menyelesaikan masalah kebijakan, implementasi, dan tahap dampak kebijakan.

2.1.2 Implementasi Kebijakan

Implementasi merupakan langkah yang sangat penting dalam proses kebijakan. Menurut Gordon dalam (Mulyadi, 2016 : 24) implementasi berkenaan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program. Dalam hal ini administrator mengatur cara untuk mengorganisir, menginterpretasikan dan menetapkan kebijakan yang telah diseleksi. Mengorganisir berarti mengatur sumber daya, unit-unit dan metode-metode untuk melaksanakan program. Melakukan interpretasi berkenaan dengan mendefinisikan istilah-istilah program ke dalam rencana-rencana dan petunjuk-petunjuk yang dapat diterima dan *feasible*. Menerapkan berarti menggunakan instrumen-instrumen mengerjakan atau memberikan pelayanan rutin, melakukan pembayaran-pembayaran. Atau dengan kata lain implementasi merupakan tahap realisasi tujuan-tujuan program.

Menurut Meter dan Horn dalam (Suaib, 2016: 82) mendefinisikan implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilaksanakan oleh individu-individu (dan kelompok-kelompok) pemerintah dan swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan sasaran yang telah ditetapkan. Tindakan - tindakan ini, pada suatu saat berusaha

untuk mentransformasikan keputusan-keputusan menjadi pola-pola operasional, serta melanjutkan usaha-usaha tersebut untuk mencapai perubahan, baik yang besar maupun yang kecil, yang diamanatkan oleh keputusan-keputusan kebijakan.

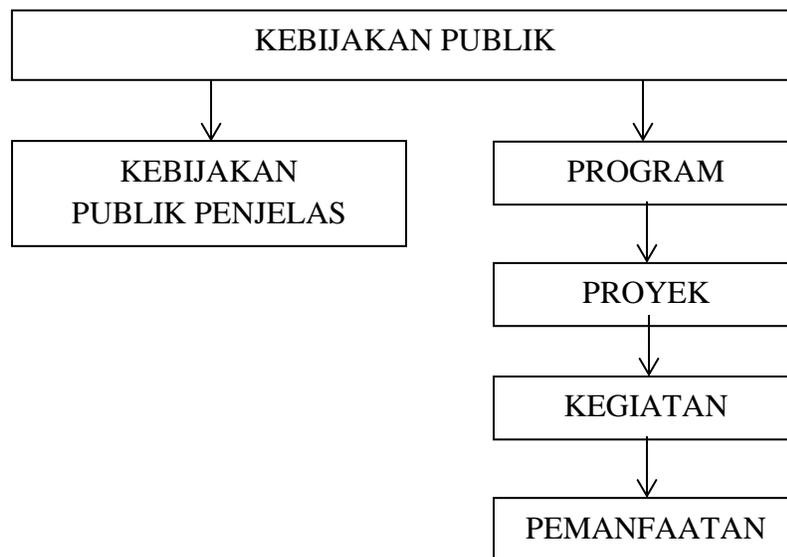
Secara umum, implementasi kebijakan dapat diartikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh Pemerintah maupun Swasta, baik secara individu atau kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan dalam kebijakan. Secara sederhana kegiatan implementasi kebijakan merupakan suatu kegiatan penjabaran rumusan kebijakan yang bersifat abstrak menjadi tindakan yang bersifat konkrit, atau dengan kata lain pelaksanaan keputusan (formulasi) kebijakan yang menyangkut aspek manajerial dan teknis proses implementasi akan dimulai setelah tujuan - tujuan dan sasaran - sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah disusun, serta dana telah tersedia dan disalurkan untuk mencapai sasaran tersebut (Mutiara dan Zaenudin, 2014: 19)

Jadi implementasi adalah tindakan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan. Implementasi merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuan. Tujuan kebijakan adalah melakukan intervensi, sedangkan implementasi adalah tindakan intervensi itu sendiri. (Mulyadi, 2016:45-46)

a. Implementasi Program

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan

langkah yang ada yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivate atau turunan dari kebijakan publik. Dapat digambarkan oleh Riant Nugroho dalam (Mutiarin dan Zaenudin, 2014 : 3-4) yang berjudul *Public Policy* yang terlihat pada Gambar :



Gambar 2.1. Skema Implementasi Kebijakan

Sumber: Mutiara dan Zaenudin (2014 : 4)

George Edward III dalam (Mutiarin dan Zaenudin, 2014 : 3-4) menegaskan bahwa masalah utama administrasi publik adalah “*Lack of attention to implementation*”. Dikatakannya, *without effective implementation the decision of policy maker will not be carried out successfully*. Dalam penelitian yang mengkaji tentang efektifitas kebijakan maka menurut Edward harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan. Menurut Edward, *communication, resource, disposition or attitudes, dan bureaucratic structures*.

Komunikasi berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada organisasi dan publik dan sikap serta tanggapan dari pihak yang terlibat.

Resources berkenaan dengan ketersediaan sumber daya pendukung, khususnya sumber daya manusia. Hal ini berkenaan dengan kecakapan pelaksana kebijakan publik untuk *carry out* kebijakan secara efektif.

Disposition berkenaan dengan ketersediaan dari para implementator untuk *carry out* kebijakan publik tersebut. Kecakapan saja tidak mencukupi, tanpa kesediaan dan komitmen untuk melaksanakan kebijakan.

Struktur birokrasi berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik. Tantangannya adalah bagaimana agar tidak terjadi *bureaucratic fragmentation* karena struktur ini menjadi proses implementasi menjadi jauh dari efektif.

2.1.3 Evaluasi Kebijakan

Menurut Moekijat dalam (Suaib, 2016 : 107) evaluasi adalah usaha-usaha untuk menyelidiki apakah program yang dilaksanakan sesuai dengan apa yang diinginkan ataukah tidak. Sedangkan Bryant dan White dalam (Suaib, 2016: 107) mendefinisikan “evaluasi sebagai upaya untuk mendokumentasi apa yang terjadi dan juga mengapa hal itu terjadi”. Idealnya suatu proyek dirancang untuk menentukan hubungan sebab-akibat itu, dan dengan demikian pemikiran ke depan mengenai evaluasi merupakan upaya mengetahui apakah kaitan itu sungguh-sungguh ada.

Kajian tentang evaluasi kebijakan adalah merupakan langkah terakhir dari suatu proses kebijakan. Sebagai contoh salah satu aktivitas fungsional, evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan dengan mengikuti aktivitas-aktivitas sebelumnya, yaitu pengesahan (formulasi) dan pelaksanaan (implementasi) kebijakan. Tetapi dapat terjadi pada seluruh aktivitas-aktivitas fungsional yang lain dalam proses kebijakan. Dengan demikian evaluasi kebijakan dapat mencakup tentang isi kebijakan, pelaksanaan kebijakan dan dampak. Jadi evaluasi kebijakan bisa dilakukan pada fase perumusan masalah, formulasi usulan kebijakan, implementasi kebijakan, legitimasi kebijakan dan seterusnya (Suaib, 2016 : 107).

Evaluasi kebijakan publik menurut Howlet dan Ramesh dalam (Mulyadi, 2016 : 121) mendefinisikan sebagai suatu pengkajian secara sistematis, empiris terhadap akibat-akibat dari suatu kebijaksanaan dan program pemerintah yang sedang berjalan dan kesesuaiannya dengan tujuan-tujuan yang hendak dicapai oleh kebijaksanaan tersebut. Sedangkan Dunn dalam (Mulyadi, 2016 : 121-122) menyamakan evaluasi dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), dan penilaian (*assessment*), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan. Sehingga tujuan evaluasi adalah untuk menilai secara keseluruhan pengaruh dan dampak pada akhir program, yang akan menjadi landasan untuk meningkatkan atau menyempurnakan kebijakan berkenaan dengan program/kebijakan berikutnya, sementara itu, Siagian dalam (Mulyadi, 2016 : 122) mendefinisikan evaluasi sebagai proses pengukuran dan perbandingan dari hasil-hasil pekerjaan

yang nyatanya dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya dicapai. Atau menurut Zainal dalam (Mulyadi, 2016 : 122) evaluasi akan menghasilkan informasi yang bersifat penilaian dalam memenuhi kebutuhan, peluang dan/atau memecahkan permasalahan.

a. Fungsi Evaluasi Kebijakan Publik

Di dalam analisis kebijakan, evaluasi memiliki beberapa arti penting Menurut Dunn dalam (Mulyadi, 2016 : 124) fungsi utama dari evaluasi dalam analisis kebijakan adalah:

- 1) Hal yang paling penting dari fungsi evaluasi adalah memberikan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan.
- 2) Memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan sasaran.
- 3) Evaluasi memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi.

b. Kriteria Evaluasi Kebijakan Publik

Menurut Dunn dalam (Mulyadi, 2016 : 124) terdapat enam kriteria yang dapat digunakan untuk menilai sebuah kinerja berhasil atau tidak berhasil, yaitu:

- 1) *Effectiveness* atau keefektifan, yaitu berkenaan dengan apakah suatu alternative mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan.

- 2) *Efficiency* atau efisiensi, yaitu berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu.
- 3) *Adequacy* atau kecukupan, yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah.
- 4) *Equity* atau kesamaan, yaitu erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan social dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat.
- 5) *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai masyarakat.
- 6) *Appropriateness* atau ketepatangunaan, yaitu yang berhubungan dengan rasionalitas substantif, karena pertanyaan tentang hal ini tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama.

c. Dimensi Evaluasi Kebijakan

Secara garis besar ada dua dimensi penting yang harus diperoleh informasinya dari studi evaluasi dalam kebijakan public (Anggara, 2014 : 276):

- 1) Evaluasi kinerja pencapaian tujuan kebijakan

Evaluasi kinerja pencapaian tujuan kebijakan, yakni mengevaluasi kinerja orang-orang yang bertanggung jawab mengimplementasikan kebijakan sehingga akan memperoleh jawaban atau informasi mengenai kinerja implementasi, efektivitas, dan efisiensi yang berkaitan.

2) Evaluasi kebijakan dan dampaknya

Evaluasi kebijakan dan dampaknya, artinya mengevaluasi kebijakan serta kandungan programnya sehingga diperoleh informasi mengenai manfaat (efek) kebijakan, dampak (*outcome*) kebijakan, kesesuaian kebijakan/program dengan tujuan yang ingin dicapainya (kesesuaian antara sarana dan tujuan).

3. Dimensi Kajian pada Studi Evaluasi

Menurut Palumbo dalam (Anggara, 2014 : 276). dimensi kajian pada studi evaluasi mencakup keseluruhan siklus dalam proses kebijakan, dari saat penyusunan desain kebijakan, implementasi, hingga selesai diimplementasikan. Jika dikaitkan dengan kebutuhan informasi yang diperoleh dari hasil evaluasi, dimensi evaluasi kebijakan meliputi penentuan agenda, pendefinisian ukuran, distribusi masalah, analisis keputusan, desain kebijakan, analisis feasibilitas politik, terminasi, *pooling* dan survei, legitimasi kebijakan, evaluasi formatif, evaluasi sumatif, dampak, dan implementasi.

d. Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Hasil Evaluasi Kebijakan Publik

Pada dasarnya terdapat 5 (lima) faktor yang mempengaruhi pemanfaatan hasil evaluasi kebijakan publik dalam (Suaib 2016), yaitu antara lain:

- 1) Karakteristik Informasi. Dalam hal ini yang perlu untuk diperhatikan para evaluator adalah sampai sejauh mana informasi yang dihasilkan dari evaluasi kebijakan publiknya dapat mudah ditangkap oleh para pelaku kebijakan publik. Untuk itu maka informasi yang disajikannya haruslah jelas, artinya informasi itu harus lengkap dan tidak menimbulkan banyak pertanyaan baru, meskipun begitu

informasi itu juga tidak boleh terlalu panjang. Informasi itu haruslah konkret, artinya ia tidak boleh terlalu berbelit-belit.

- 2) Cara Pengkajian. Dalam hal ini hasil-hasil evaluasi kebijakan publik yang berupa informasi tersebut akan lebih dilihat pada bagaimana informasi hasil evaluasi kebijakan publik itu diproses, yakni apakah pemrosesan dan analisis dari evaluasi kebijakan publik tersebut benar-benar berkualitas ataukah tidak
- 3) Struktur Masalah. Suatu perumusan keseluruhan proses evaluasi kebijakan public tersebut harus memiliki struktur permasalahan yang jelas. Karena seringkali terdapat evaluasi kebijakan publik yang terlalurumit menunjukkan dimana sebenarnya titik permasalahan yang sedang dikritisinya. Hal ini jelas akan membuat para pelaku kebijakan publik tersebut, karena dianggapnya tidak bermanfaat.
- 4) Struktur Birokrasi dan Politik. Dalam hal ini yang menjadi kendala dalam pemanfaatan hasil-hasil evaluasi kebijakan publik adalah factor eksternal, atau lebih tepat dikatakan sebagai kendala yang berasal dari para pelaku kebijakan publik sendiri sebagai pengguna. Dalam sebuah struktur birokrasi dan politik biasanya yang otoriter, para penguasa birokrasi cenderung enggan menerima segala kritik maupun input yang sebenarnya bermanfaat bagi kebijakan.
- 5) Interaksi Antar-Pelaku Kebijakan. Intinya para pelaku kebijakan publik itu memiliki pengaruh politik tertentu. Bila hubungan diantara mereka tidak sehat, seperti ada nuansa untuk saling menjatuhkan satu dengan yang lain, maka

seringkali kegiatan-kegiatan evaluasi kebijakan public dianggap punya latar kepentingan politik tertentu.

e. Pendekatan Evaluasi Kebijakan Publik

Beberapa pendekatan dalam evaluasi kebijakan Dunn dalam (Mulyadi, 2016 : 125), yaitu:

- 1) Evaluasi Semu (*pseudo evaluation*). Merupakan pendekatan yang menggunakan metode-metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai hasil kebijakan, tanpa berusaha untuk menanyakan tentang manfaat atau nilai dari hasil-hasil tersebut terhadap individu atau kelompok masyarakat secara keseluruhan.
- 2) Evaluasi Formal (*formal evaluation*). Merupakan pendekatan yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai hasil kebijakan yang telah diumumkan secara formal oleh pembuat kebijakan dan administrator program.
- 3) *Decision Theoretic Evaluation*, adalah pendekatan yang menggunakan metode-metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan dan valid mengenai hasil-hasil kebijakan yang secara eksplisit dinilai oleh berbagai macam pelaku kebijakan.

2.1.4 Pelayanan Publik

Menurut Sianipar dalam (Mutiarin dan Zaenudin , 2014 : 91), pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang

atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni/membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya. Menurut Moenir dalam (Mutiarin and Zaenudin, 2014 : 91), pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Pelayanan umum adalah segala bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Miftah Thoha dalam (Mutiarin dan Zaenudin, 2014: 115) pelayanan masyarakat sering disebut juga pelayanan umum/public adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu. Pelayanan masyarakat secara umum dapat diartikan sebagai suatu proses atau rangkaian kegiatan pemerintah untuk memberikan jasa (*service*) kepada masyarakat baik berupa pengaturan maupun penyediaan pelayanan atas dasar tuntutan masyarakat sehingga memudahkan masyarakat untuk melakukan aktivitasnya sehari-hari dalam memenuhi kebutuhan hidupnya

Pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori *sector public*, bukan *sector privat*. Pelayanan tersebut dilakukan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah dan BUMN/BUMD. Ketiga sektor publik, tersebut menyediakan pelayanan publik seperti kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, bantuan

social dan informasi. Menurut Wilson dalam (Mutiarin and Zaenudin, 2014 : 91) dengan demikian, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh Negara atau pemerintah dan perusahaan Negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Adapun pelayanan publik menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 pasal 1 ayat (1) bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik (Mutiarin dan Zaenudin, 2014 : 91).

Menurut Dadang Juliantara dalam (Mutiarin dan Zaenudin, 2014: 115) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah. Sedangkan dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam (Mutiarin dan Zaenudin, 2014: 115) adalah sebagai kegiatan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan

dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Lonsdale dalam (Mulyadi, 2016 : 189), pengertian dari pelayanan public ialah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat.

a. Fungsi Pelayanan Publik

Menurut Nurcholis dalam (Mukarom dan Laksana, 2016) membagi fungsi pelayanan publik ke dalam bidang berikut:

- 1) Pendidikan
- 2) Kesehatan
- 3) Keagamaan
- 4) Lingkungan: tata kota, kebersihan, sampah, penerangan
- 5) Rekreasi: taman, teater, museum
- 6) Sosial
- 7) Perumahan
- 8) Pemakaman
- 9) Registrasi penduduk: kelahiran, kematian
- 10) Air Minum
- 11) Legalitas (hukum), seperti KTP, paspor, sertifikat, dan lain-lain

b. Prinsip Pelayanan Publik

Tiga prinsip yang harus dikembangkan oleh organisasi penyedia pelayanan dalam (Mutiara dan Zaenudin, 2014 : 92-94) antara lain :

1) Ketersediaan Pelayanan (*Service Availability*)

Ketersediaan pelayanan diartikan tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang berkaitan dengan sistem maupun komponen yang terus-menerus dapat dioperasikan dengan waktu yang cukup lama.

2) Keterjangkauan (*Accessibility*)

Pelayanan publik dalam bidang kesehatan, pendidikan, administrasi umum, infrastruktur umum lainnya yang diselenggarakan birokrasi pemerintah bertujuan meningkatkan kesejahteraan sosial warga Negara. Karenanya, akses kepada proses pembuatan yang menentukan alokasi pelayanan serta akses kepada penyelenggara pelayanan yang menentukan pendistribusian pelayanan tersebut menjadi sangat penting dalam pencapaian pemerataan pelayanan.

3) Kesesuaian (*Adaptability*)

Pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah harus memiliki adaptabilitas yang tinggi karena dapat menjamin keberlangsungan pelayanan. Adaptabilitas pelayanan dapat dilihat dari sejauh mana pelayanan yang disediakan, disesuaikan dengan kondisi riil masyarakat yang ada, baik dari sisi waktu maupun ketersediaan sarana prasarana.

c. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam (Mutiara dan Zaenudin, 2014 : 92) mengemukakan 5 (lima) indikator pelayanan yang terdiri dari :

- 1) *Tangible* atau ketampakan fisik, artinya pelayanan yang diberikan diwujudkan dalam bentuk tampakan fisik seperti gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas layanan lainnya.
- 2) *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- 3) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- 4) *Assurance* atau kepastian adalah pelayanan harus diberikan secara pasti.
- 5) *Empathy* atau adanya perlakuan dan perhatian yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.

2.1.6 Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar Di Kabupaten/Kota

Menurut pendapat Ratminto dan Winarsih dalam (Herpikus, 2012 : 2-3), Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Standar tersebut dapat ditentukan berdasar kesepakatan yang dibuat oleh pemerintah provinsi dan kabupaten/kota sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Menurut pendapat Rechey dalam (Herpikus, 2012 : 2-3) pendidikan adalah suatu proses yang lebih luas dari pada proses yang berlangsung di dalam

sekolah saja. Pendidikan adalah suatu aktivitas sosial yang esensial, yang memungkinkan masyarakat yang kompleks, modern, fungsi pendidikan ini mengalami proses spesialisasi dan lembaga dengan pendidikan formal, yang tetap berhubungan dengan proses pendidikan informal di luar sekolah berhubungan dengan proses pendidikan informal di luar sekolah.

Urusan pemerintahan yang diserahkan kepada daerah disertai dengan sumber pendanaan, pengalihan sarana dan prasarana, serta kepegawaian sesuai dengan urusan yang didesentralisasikan. Dalam hubungan dengan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintahan provinsi dan pemerintahan daerah kabupaten/Kota maka pelaksanaan urusan wajib dan pilihan tersebut menjadi acuan dan tolok ukur keberhasilannya. Penyelenggaraan urusan wajib merupakan penyediaan pelayanan dasar kepada masyarakat sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal sebagai alat ukur yang ditetapkan pemerintah (Umar, 2017 : 5).

Standar pelayanan minimal pendidikan dasar selanjutnya disebut SPM pendidikan adalah tolok ukur kinerja pelayanan pendidikan dasar melalui jalur pendidikan formal yang diselenggarakan daerah kabupaten/kota. SPM pendidikan oleh pemerintah daerah dalam rangka menjamin akses dan mutu pelayanan pendidikan dasar kepada masyarakat. Berikut ini adalah indikator dari pelaksanaan SPM pendidikan oleh Kabupaten/Kota, yaitu:

a. Pelayanan Pendidikan Dasar Oleh Kabupaten/Kota

- 1) Tersedianya satuan pendidikan dalam jarak yang terjangkau dengan berjalan kaki maksimal 3 km untuk SD/MI dan 6 km jalan darat/air untuk SMP/MTs dari kelompok permukiman permanen di daerah terpencil.
- 2) Jumlah peserta didik dalam setiap rombongan belajar untuk SD/MI tidak melebihi 32 orang, dan untuk SMP/MTs tidak melebihi 36 orang. Untuk setiap rombongan belajar tersedia 1 (satu) ruang kelas yang dilengkapi dengan meja dan kursi yang cukup untuk peserta didik dan guru serta papan tulis.
- 3) Setiap SMP dan MTs tersedia ruang laboratorium IPA yang dilengkapi dengan meja dan kursi yang cukup untuk 36 peserta didik dan minimal satu set peralatan praktek IPA untuk demonstrasi dan eksperimen peserta didik.
- 4) Setiap SD/MI dan SMP/MTs tersedia satu ruang guru yang dilengkapi dengan meja dan kursi untuk setiap orang guru, kepala sekolah dan staf kependidikan lainnya; dan disetiap SMP/MTs tersedia ruang kepala sekolah yang terpisah dari ruang guru.
- 5) Setiap SD/MI tersedia 1 (satu) orang guru untuk setiap 32 peserta didik dan (enam) orang guru untuk setiap satuan pendidikan, dan untuk daerah khusus 4 (empat) orang guru setiap satuan pendidikan.
- 6) Setiap SMP/MTs tersedia 1 (satu) orang guru untuk setiap mata pelajaran, dan untuk daerah khusus tersedia satu orang guru untuk setiap rumpun mata pelajaran.
- 7) Setiap SD/MI tersedia 2 (dua) orang guru yang memenuhi kualifikasi akademik S1 atau D-IV dan 2 (dua) orang guru yang telah memiliki sertifikat pendidik.

- 8) Di setiap SMP/MTs tersedia guru dengan kualifikasi akademik S-1 atau D-IV sebanyak 70% dan separuh diantaranya (35% dari keseluruhan guru) telah memiliki sertifikat pendidik, untuk daerah khusus masing-masing sebanyak 40% dan 20%.
- 9) Setiap SMP/MTs tersedia guru dengan kualifikasi akademik S-1 atau D-IV dan telah memiliki sertifikat pendidik masing-masing satu orang untuk mata pelajaran Matematika, IPA, Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, dan Pendidikan Kewarganegaraan.
- 10) Setiap kabupaten/kota semua kepala SD/MI berkualifikasi akademik S-1 atau D-IV dan telah memiliki sertifikat pendidik.
- 11) Setiap kabupaten/kota semua kepala SMP/MTs berkualifikasi akademik S-1 atau D-IV dan telah memiliki sertifikat pendidik.
- 12) Setiap kabupaten/kota semua pengawas sekolah dan madrasah memiliki kualifikasi akademik S-1 atau D-IV dan telah memiliki sertifikat pendidik
- 13) Pemerintah kabupaten/kota memiliki rencana dan melaksanakan kegiatan untuk membantu satuan pendidikan dalam mengembangkan kurikulum dan proses pembelajaran yang efektif, dan
- 14) Kunjungan pengawas ke satuan pendidikan dilakukan satu kali setiap bulan dan setiap kunjungan dilakukan selama 3 jam untuk melakukan supervise dan pembinaan. Sebagai bahan penelitian penulis mengevaluasi pelaksanaan standar pelayanan minimal pendidikan dasar yang dilaksanakan oleh kabupaten/kota yaitu dinas pendidikan kota batam.

2.2 Penelitian yang terdahulu

Hasil penelitian yang terdahulu dengan penelitian ini perlu dibahas karena sangat berguna dalam memberikan masukan dan sebagai bahan perbandingan. Hasil penelitian tersebut diantaranya adalah:

1. Penelitian yang dilakukan Herpikus yang berjudul Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Sekolah Dasar Di Kabupaten Sanggau, 2012, Jurnal Publik Administrasi, Volume 1 Nomor 1, Hal. 1-7. Penelitian ini merupakan metode kualitatif. Hasil penelitian belum maksimalnya implementasi kebijakan standar pelayanan minimal sekolah dasar di Kabupaten Sanggau dikarenakan factor-faktor sebagai berikut: 1. Rendahnya kualitas sumber daya manusia (tenaga pengajar) di sekolah yang ada di Kabupaten Sanggau hal ini tampak pada: (a) Rendahnya kecukupan kepala sekolah dasar yang memenuhi kualifikasi akademik S1. Ketersediaan kepala sekolah dasar di Kabupaten Sanggau yang memenuhi kualifikasi akademik S1, hanya mencapai 22,96 %, (b) Kurangnya sumber daya guru SD/MI dimana seharusnya disetiap sekolah tersedia 2 (dua) guru yang memenuhi kualifikasi akademik S1 atau D IV. Di Kabupaten Sanggau, jumlah guru yang memenuhi kualifikasi akademik S1 atau D IV hanya mencapai 26,30 %. 2. Minimnya ketersediaan sarana prasarana sekolah di Kabupaten Sanggau, dari keseluruhan sekolah yang ada, hanya 59,92% sekolah yang sarana dan prasarana memadai (Herpikus, 2012)

2. Penelitian yang dilakukan Zulkarnain Umar yang berjudul Analisis Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik Di Daerah, 2017, Jurnal Analisis dan Kebijakan Publik, Volume 3 Nomor 1, Hal. 1-13. pISSN: 2460-6162, eISSN: 2527-6476. Penelitian ini merupakan metode kualitatif. Hasil penelitian Pada dasarnya pusat pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat adalah Pemerintah Kabupaten /Kota. Oleh karena itu, kebanyakan SPM basis penerapannya adalah di kabupaten/kota. Pemerintah melalui departemen sektoral bertugas membuat SPM untuk masing-masing pelayanan yang menjadi bidang tugasnya. Depdiknas membuat SPM untuk bidang pendidikan. Pemerintah provinsi berdasarkan SPM dari pusat dalam kapasitasnya sebagai wakil pusat di daerah memfasilitasi kabupaten dan kota yang ada dalam wilayah kerjanya untuk mencapai SPM tersebut. Argumennya adalah bahwa setiap daerah mempunyai kemampuan yang berbeda satu dengan lainnya tergantung pada kondisi sosial, ekonomi, budaya dan kondisi geografis daerah yang bersangkutan sehingga kegiatan fasilitas dan pemberdayaan sangat penting agar daerah tersebut mampu menyediakan pelayanan publik sesuai dengan SPM. Dalam melaksanakan SPM, pemerintah provinsi dengan pemerintah kabupaten/kota dalam wilayahnya bekerjasama menyusun strategi untuk mencapai SPM tersebut dengan mempertimbangkan kondisi obyektif yang ada di setiap daerah yang bersangkutan Pemerintah kabupaten /kota melalui perda masing- masing menentukan pelaksanaan pelayanan berdasarkan SPM sesuai strategi yang telah disepakati dengan pemerintah provinsi. SPM yang

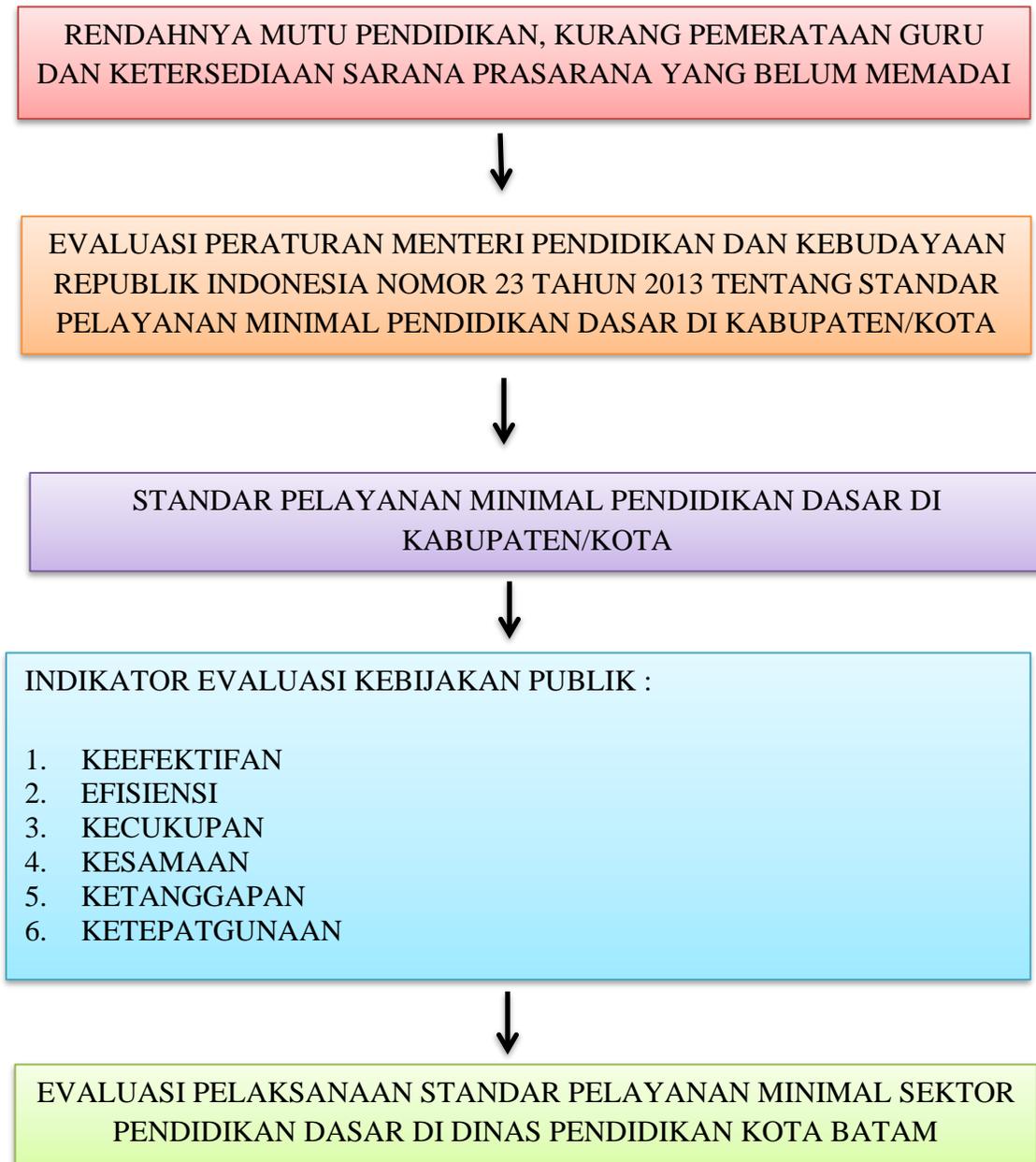
diimplementasikan di kabupaten/kota menjadi dasar bagi pengawasan yang dilakukan oleh unit-unit pengawas (Umar, 2017).

3. Penelitian yang dilakukan Umy Efinarni Madina dan Chalid Sahuri yang berjudul Implementasi standar pelayanan minimum, 2014, Jurnal Administrasi Pembangunan Volume 2 Nomor 3, Hal. 1-6. Penelitian ini merupakan metode kualitatif. Hasil penelitian Pelaksanaan implementasi Standar Pelayanan Minimum (SPM) bidang layanan administrasi akademik pasca Badan Layanan Umum (BLU) Universitas Riau kurang terimplementasi dengan baik. Pertama, ketersediaan tenaga pengajar di masing-masing Jurusan/Program Studi masih jauh dari harapan, besarnya rasio perbandingan dengan jumlah mahasiswa menyebabkan beban kerja dosen (bobot SKS) di setiap semesternya tidak sesuai dengan PP RI. No. 37 Tahun 2009. Kedua, keterbatasan sarana dan prasarana perkuliahan dalam proses belajar mengajar sering menimbulkan konflik institusional yang tak bisa dihindari. Ketiga, keterbatasan perangkat yang berspesifikasi tinggi dalam proses layanan administrasi menyebabkan operator system layanan administrasi rugi dari segi waktu. Keempat, dalam menjalankan tugasnya staf layanan tidak dilengkapi dengan SOP layanan administrasi akademik, semua berjalan seadanya, semampunya tanpa ada tolok ukur yang jelas. Kelima, tidak jalannya team monev di tingkat Fakultas, menyebabkan beberapa Jurusan/Program Studi lost control dalam proses belajar mengajar. Keenam, kurangnya koordinasi antara pihak PUSKOM Fakultas Rektorat dalam memberikan layanan administrasi: portal akademik, ijazah, dan transkrip nilai (Madina dan Sahuri, 2014).

4. Penelitian yang dilakukan Jafriansen Damanik yang berjudul Keterkaitan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Dengan Standar Nasional Pendidikan (SNP), 2016, Volume 8 Nomor 1, Hal. 67-80. ISSN :1979-6684. Penelitian ini merupakan metode kualitatif. Hasil penelitian SPM sangat terkait dengan SNP karena sama-sama merupakan ukuran mutu sekolah/madrasah yang saling mendukung, dimana SPM diupayakan pemenuhannya terutama oleh pemerintah daerah, untuk selanjutnya ditingkatkan hingga memenuhi Bahkan melampaui SNP. SPM maupun SNP harus diupayakan pemenuhannya secara bertahap, sebagai tanggungjawab bersama satuan pendidikan, lembaga Penyelenggara pendidikan swasta, pemerintah daerah dan pemerintah pusat (Damanik, 2016)
5. Penelitian yang dilakukan Irwan Gani yang berjudul Evaluasi Penerapan dan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal pada Kab/Kota di Provinsi Kalimantan Timur yang dimuat pada Jurnal Forum Ekonomi, Volume 19, Nomor 1, April 2017 (15-41). ISSN Print: 1411-1713 ISSN Online: 2528-150X. Penelitian ini merupakan metode kualitatif . Hasil penelitian yaitu 1) Pelaksanaan SPM di Kabupaten/Kota Provinsi Kalimantan Timur secara umum telah melalui berbagai proses dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. 2) Capaian Pelaksanaan SPM di Kabupaten/Kota Provinsi Kalimantan Timur, pada umumnya telah tercapai. 3) Meski secara umum target SPM telah tercapai, namun tingkat keefektifan capaian SPM jika dibandingkan dengan target nasional, masih menjadi titik lemah (Gani, 2017).

6. Penelitian yang dilakukan Untung Kuzairi, Hary Yuswadi, Agus Budihardjo, Himawan Bayu Patriadi yang berjudul *The Implementation of Minimum Service Standards (MMS) on Public Service for Health Services Sector in Bondowoso, Indonesia* yang dimuat pada Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 8, Nomor 1, April 2018 (56-64). ISSN Print: 2088-3706, ISSN Online: 2502-9320. Penelitian ini merupakan metode kualitatif . Hasil penelitian yaitu Implementasi kebijakan SPM di dr. Rumah sakit umum H. Koesnadi Bondowoso tidak berfungsi dengan baik. Ini karena faktor-faktor berikut: komunikasi, sumber daya, struktur birokrasi, disposisi dan kepemimpinan dalam pengendalian ego sektoral. Fakta menemukan bahwa ada ketidakharmonisan antara pelaksana kebijakan yang disebabkan oleh kurangnya komunikasi yang baik sehingga standar kebijakan pelayanan minimum belum dipertimbangkan secara rinci oleh pelaksana dan hanya digunakan sebagai bahan laporan saja. Selain itu, ada juga kurangnya kuantitas dan kualitas sumber daya manusia di beberapa unit layanan dan kurangnya fasilitas dan infrastruktur baik dari peralatan medis dan peralatan operasional umum sehingga berdampak pada kurangnya kelancaran implementasi kebijakan standar layanan minimum. Selain itu, sikap pelaksana kurang mendukung pelaksanaan kebijakan karena ada beberapa pelaksana yang kurang maksimal dalam jam kunjungan layanan.(Kuzairi et al. 2018).

2.3 Kerangka Berfikir



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran
Sumber: Hasil Penelitian 2018-2019