

IMPLEMENTASI PROGRAM RUMAH BAHASA KOTA SURABAYA

A.Syahrir Fansuri

13040674102 (S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) a.syahrirfansuri@gmail.com

Weni Rosdiana, S.Sos.,M.AP.

0023097908 (S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) wena_23979@yahoo.com

ABSTRAK

Rumah Bahasa adalah program yang didirikan oleh Pemkot Surabaya yang bertujuan untuk mengembangkan kualitas sumber daya manusia di Surabaya untuk persiapan AFTA dan AEC, dimana dampak AFTA dan AEC akan menyebabkan arus globalisasi dan persaingan ekonomi global akan semakin kuat, maka dari itu pemerintah Surabaya mendirikan rumah bahasa. Pengembangan SDM dilakukan dengan memberikan masyarakat kursus bahasa asing, menyediakan klinik-klinik investasi, usaha, ketenagakerjaan dan klinik teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Program Rumah Bahasa Kota Surabaya dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi program tersebut.

Proses implementasi menjadi suatu hal yang dapat dikaji ada 6 variabel menurut Van Metter dan Van Horn yang mempengaruhi kinerja kebijakan publik yaitu ukuran dan tujuan kebijakan, sumberdaya, karakteristik agen pelaksana, sikap/kecenderungan para pelaksana, komunikasi antar organisasi dan aktifis pelaksana, serta lingkungan ekonomi, sosial dan politik.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif, yaitu proses analisis dengan menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program Rumah Bahasa Kota Surabaya belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Untuk mencapai keberhasilan dalam implementasi kebijakan publik terdapat enam variabel yang menentukan antara lain: Ukuran dan Tujuan kebijakan belum menunjukkan kejelasan terkait indikator kualitas dan manfaat pelayanan Rumah Bahasa, Sumberdaya manusia sudah cukup memadai untuk Implementasi Program Rumah Bahasa Kota Surabaya tetapi sumberdaya informasi, keuangan dan fasilitas masih kurang memadai, Karakteristik Agen Pelaksana, respon yang diberikan terhadap program ini sudah cukup baik dan efektif. Namun, pemanfaat program kurang merespon program yang disediakan Rumah Bahasa, sikap atau kecenderungan para pelaksana yang telah terlibat masih kurang baik (tidak konsisten dalam menjalankan tugasnya) khususnya masih ada pengajar yang terlambat datang, komunikasi yang dilakukan oleh pihak pelaksana program pada kelompok sasaran masih kurang efektif, dan lingkungan sosial masyarakat mendukung program karena merasa terbantu terkait pembelajaran bahasa asing. Lingkungan ekonomi dapat meningkatkan penghasilan maupun kegiatan usaha dengan penguasaan bahasa asing yang dimiliki dan lingkungan politik sangat berhubungan antar pemangku kebijakan serta saling mendukung dan pengawasan yang dilakukan terutama oleh legislatif komisi A bagian hukum dan pemerintahan dalam menyelenggarakan Program Rumah Bahasa Kota Surabaya.

Berdasarkan kesimpulan saran yang direkomendasikanya itu Pemerintah Kota melakukan revisi bagi perbaikan kebijakan yang terkait Rumah Bahasa yang mencakup kejelasan ukuran dan manfaat Rumah Bahasa bagi masyarakat. Implementor melakukan strategi komunikasi yang efektif, sehingga Program Rumah Bahasa diketahui oleh masyarakat Surabaya seperti melalui media massa, dan lain-lain.

Kata Kunci: Implementasi Program, Kebijakan Publik, Rumah Bahasa

THE IMPLEMENTATION OF THE PROGRAM RUMAH BAHASA IN THE CITY OF SURABAYA

A.Syahrir Fansuri

13040674102 (S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) a.syahrirfansuri@gmail.com

Weni Rosdiana, S.Sos.,M.AP.

0023097908 (S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) wena_23979@yahoo.com

ABSTRACT

Rumah Bahasa is a founded by a city government surabaya aimed at to develop the quality of human resources in surabaya to prepare AFTA and AEC, where the impact of AFTA and AEC will causing a current globalization and competition global economic becomes the more powerful, so that the government surabaya build a Rumah Bahasa. The development of human resources is carried out by providing the community course a foreign language, provide clinics investment, business, employment and clinics information technology. Research aims to understand the implementation of the Program Rumah Bahasa throughout surabaya and he knows factors affecting the success of the implementation of the program.

The process of being a thing to be examined there are six variable according to Van Metter and Van Horn that influences the performance public policy which is a measure and objectives policy, resources, characteristic of implementing agent, attitude or the tendency for implementing, communication between organization and implementing, and economic environment, social and political.

This research in a qualitative. The data collection was done to technique observation, in-depth interviews and documentation. Researchers used triangulation resources to check the validity of lab data. Data analysis in this research use the model interactive, namely process of analysis by using three components consisting of reduction data, cereal offering data, and the withdrawal of conclusion.

The research results show that the implementation of Rumah Bahasa throughout surabaya not run as expected. To achieve success for the implementation of public policy there are six variables Divided between another, size and the purpose of policy has not shown clarity related indicators the quality and benefits inpatient services language, human resources are adequate for the implementation program, the language throughout surabaya but resources information, financial, and facilities there is a shortage, characteristic of implementing agent, response rendered against this program has been good enough and effective. But beneficiaries program less respond to program provided Rumah Bahasa, attitude or the tendency for implementation had been involved not good enough do not consistent in carrying out his duty) especially there are still the coaches are late, communication carried out by the program managers in the target group was not effective, social environment the community support the program because they felt helped related learning a foreign language. Economic environment can increase income and business activities with mastery a foreign language owned and of the political environment are related between stakeholders and mutual support and supervision conducted primarily by the legislature commission a part law and the crown in implementing Rumah Bahasa throughout surabaya.

Suggestions have been recommended that the government town doing revision for improvements policy related Rumah Bahasa that includes clarity size and benefits for Rumah Bahasa. Implementor do the communications strategy effective, and Rumah Bahasa known by the community surabaya as through the mass media, and others.

Keyword: The Program Implementation, Public Policy, Rumah Bahasa

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Arus globalisasi saat ini berpengaruh pada semua bidang kehidupan, termasuk bahasa didalamnya. Menguasai lebih dari satu bahasa di era modern ini merupakan suatu keharusan, selain berguna bagi seorang untuk memperkaya pengetahuan, penguasaan bahasa akan bermanfaat dalam hal-hal yang lainnya salah satunya sebagai sarana pertumbuhan dan perkembangan budaya. Kesiapan sumber daya manusia (SDM) Indonesia yang mendukung pada era globalisasi satu hal yang harus ada dan wajib dilakukan dalam menyiapkan dan meningkatkan sumber daya manusia adalah dengan penguasaan bahasa asing. Ketika seseorang harus berkomunikasi dengan orang yang berasal dari negara lain yang mempunyai bahasa yang berbeda penguasaan bahasa asing dimana keduanya bisa saling memahami merupakan hal yang mutlak, dan seluruh proses komunikasi dengan para warga negara asing, membutuhkan kemampuan dan penguasaan bahasa asing (Sumber: [http://fib.ub.ac.id/wrp-con/uploads/Pentingnya-Penguasaan-Bahasa - dan-Budaya-Asing-.pdf](http://fib.ub.ac.id/wrp-con/uploads/Pentingnya-Penguasaan-Bahasa-dan-Budaya-Asing-.pdf)).

Bahasa saat ini dipandang tidak hanya sebagai alat yang digunakan oleh seorang untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan oranglain, melainkan lebih dari itu bahasa dijadikan sebagai penunjang di dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan berperan dalam menunjang kehidupan seseorang. Sangat disayangkan masih banyak yang belum menyadari akan pentingnya mempelajari dan menguasai bahasa asing. Perkembangan ilmu pengetahuan berupa hasil penelitian dan penemuan baru banyak yang dituliskan dengan bahasa-bahasa asing. Penguasaan bahasa asing membutuhkan adanya lingkungan yang mendukung terlaksananya pembelajaran bahasa karena bahasa adalah kebiasaan. Akan lebih baik bila bahasa yang kita pelajari sehari-hari bisa langsung dipraktikkan juga dalam kegiatan keseharian kita (Sumber: <http://www.Dwipena.com/878/pentingnya-penguasaan-bahasa-asing.html>).

Program kebijakan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat saat ini adalah pengembangan sumber daya manusia, dalam hal ini adalah bidang pendidikan dan pelatihan Pendidikan membantu untuk melengkapi individu dengan pengetahuan dan keterampilan yang memungkinkan mereka untuk dapat mendefinisikan dan mengejar tujuan mereka masing-masing. Hal ini juga memungkinkan orang untuk berpartisipasi dalam masyarakat, memainkan peran mereka untuk memperbaiki kondisi mereka secara

pribadi dan kondisi masyarakat pada umumnya.

Sebagaimana tertuang dalam Surat Keputusan Walikota Kota Surabaya nomor 188.45/406//436.1.2/2014 pada tanggal 04 Februari 2014 tentang Tim Pelaksana Program Rumah Bahasa Kota Surabaya. Berbahasa sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat terutama dalam bidang pengembangan sumber daya manusia, Pemerintah Kota Surabaya membuat program sebagai wujud dari kebijakan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat akan pengembangan sumber daya manusia dinilai sangat penting karena pada tahun 2016 dan tahun yang akan datang Indonesia akan dihadapkan pada AFTA (*Asean Free Trade Area*) (Sumber: Rumah Bahasa Kota Surabaya).

Salah satu Program Pemerintah Kota Surabaya dalam menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN adalah meluncurkan Program Rumah Bahasa yang berlokasi di Kompleks Balai Pemuda Surabaya, program ini diresmikan pada tanggal 04 Februari 2014 dan langsung dibanjiri peminat yang ingin belajar di Rumah Bahasa ini. Baik dari calon tutor (pengajar), maupun pelajarnya. Walikota Surabaya, Tri Rismaharini, menyampaikan kekagumannya terhadap antusiasme warga tersebut. “Yang daftar banyak sekali,” Tuter Risma, lalu tersenyum saat ditemui di Balai Budaya.

Rumah Bahasa memiliki misi meningkatkan pengembangan masyarakat di Surabaya pada kualitas komunikasi berbahasa asing, ilmu pengetahuan teknologi informasi, dan kewirausahaan. Rumah Bahasa adalah Program yang diperuntukkan bagi seluruh masyarakat baik warga Surabaya atau warga Non-Surabaya khususnya untuk pengemudi taksi, bus, becak, angkutan umum, dan pelaku usaha kepariwisataan, pengusaha, karyawan, pedagang kaki lima secara gratis. Pemerintah Kota Surabaya, melalui Rumah Bahasa berharap mampu mengembangkan potensi masyarakat yang ada di Kota Surabaya, dengan peningkatan kualitas masyarakat yang semakin bertambah.

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, untuk meninjau proses Implementasi Kebijakan Program Rumah Bahasa Kota Surabaya, maka peneliti menggunakan teori dari Van Meter Van Horn yang meliputi ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, sikap atau kecenderungan (*disposition*) para pelaksana, komunikasi antar organisasi dan aktivis pelaksana, lingkungan ekonomi, sosial, dan politik.

Dalam Implementasi Program Rumah Bahasa Kota Surabaya ditemukan masih ada beberapa masalah dari masyarakat kurang tahu adanya Program Rumah Bahasa, terbatasnya ruang belajar mengajar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Implementasi Program Rumah Bahasa Kota Surabaya?

II. Kajian Pustaka

2.1 Implementasi

Rumah Bahasa merupakan salah satu output dari sebuah kebijakan Pemerintah Kota Surabaya demi peningkatan pelayanan publiknya. Oleh karena itu tidak dapat dilepaskan dari kebijakan publik demikian pula dalam implementasinya. Menurut Dwidjowijoto (2002), Implementasi adalah upaya melaksanakan keputusan kebijakan. Adapun dalam pandangan Salusu (2003), Implementasi merupakan operasionalisasi dari berbagai aktivitas guna mencapai suatu sasaran tertentu dan menyentuh seluruh jajaran manajemen mulai dari manajemen puncak sampai pada karyawan terbawah. Dari berbagai pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator dari suatu implementasi kebijakan dapat dilihat dari apa substansi kebijakan itu, siapa aktor pelaksanaannya dan apa pula yang menjadi target sasaran implementasi kebijakan itu sendiri.

2.2 Kebijakan Publik

Dengan saran saran atau hipotesis-hipotesis seperti ini akan mengalihkan perhatian kepada penyelidikan terhadap faktor faktor atau variabel variabel yang tercakup dalam proses implementasi menjadi sesuatu hal yang penting untuk dikaji. Ada 6 variabel menurut Van Metter Van Horn, yang mempengaruhi kinerja kebijakan publik, yaitu :

1). Ukuran dan tujuan kebijakan

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika dan hanya jika ukuran dan tujuan dari kebijakan memang realistis dengan sosio-kultur yang mangada di level pelaksana kebijakan.ketika ukuran kebijakan atau tujuan kebijakan terlalu ideal (bahkan terlalu utopis) untuk di laksanakan dilevel warga, maka agak sulit memang merealisasikan kebijakan publik hingga titik yang dapat dikatakan berhasil.

2). Sumber daya

Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanaatkan sumberdaya

yang tersedia. Manusia merupakan sumberdaya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Tahap tahap tertentu dari keseluruhan proses implementasi menurut adanya sumberdaya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang didisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara apolitik. Tetapi ketika kompetensi dan kapabilitas dari sumber-sumberdaya itu nihil, maka sangat sulit untuk diharapkan. Tetapi diluar sumberdaya manusia, sumberdaya sumberdaya lain yang perlu diperhitungkan juga ialah sumberdaya financial dan sumberdaya waktu.karena mau tidak mau ketika sumberdaya manusia yang kompeten dan kapabel telah tersedia sedangkan kucuran dana melalui anggaran tidak tersedia,maka memang terjadi persoalan pelik untuk merealisasikan apa yuang hendak dituju oleh tujuan kebijakan publik tersebut,demikian halnya dengan sumberdaya waktu, saat sumberdaya manusia giat bekerja dan kucuran dana berjalan dengan baik,tetapi terbentur dengan persoalan waktu yang terlalu ketat, maka hal ini pun dapat menjadi penyebab ketidakberhasilan implementasi kebijakan.

3). Karakteristik Agen Pelaksana

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi nonformal yang akan terlibat pengimplementasian kebijakan publik.hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan (publik) akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksanaannya. Misalnya implementasi kebijakan publik yang berusaha untuk merubah perilaku atau tingkalaku manusia secara radikal, maka agen pelaksana proyek itu haruslah berkarakteristik keras dan ketat pada aturan serta sanksi hokum.Sedangkan bila kebijakan publik itu tidak terlalu merubah perilaku dasar manusia maka dapat dapat saja agen pelaksana yang diturunkan sekeras dan tidak setegas pada gambran yang pertama.Selain itu cakupan atau luas wilayah implementasi kebijakan perlu juga diperhitungkan manakala hendak menentukan agen pelaksana.maka seharusnya semakin besar pula agen yang dilibatkan.

4). Sikap/kecenderungan (disposition) para pelaksana

Sikap penerimaan atau penolakan dari (agen) pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi oleh karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan yang akan implementor laksanakan adalah kebijakan “dari atas” (*top down*) yang sangat mungkin para pengambil keputusannya tidak mengetahui (bahkan tidak mampu menyentuh) kebutuhan, keinginan, atau permasalahan yang warga ingin selesaikan.

- 5). Komunikasi antar organisasi dan aktivis pelaksana
Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik koordinasi komunikasi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi. Dan begitu pula sebaliknya.
- 6). Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik
Hal terakhir yang perlu juga diperhatikan guna menilai kinerja implementasi publik dalam perspektif yang ditawarkan oleh Van Meter dan Van Horn adalah sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi biang keladi dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan kondusifitas kondisi lingkungan eksternal.

III. Metodologi Penelitian

Penelitian yang dilakukan di Rumah Bahasa Kota Surabaya menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian menggunakan metode Van Meter dan Van Horn dengan 6 Variabel. Penentuan informan menggunakan metode *key informant* yang dipilih berdasarkan purposive sampling. Instrumen penelitian menggunakan *draft interview*, *in-depth interview*, observasi dan dokumentasi digunakan dalam teknik pengumpulan data. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan menggunakan

reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

IV. Hasil dan Pembahasan

Program Rumah Bahasa yang dilembagai oleh Bagian Kerjasama Pemerintah Kota Surabaya ini berjalan dengan baik apabila memiliki unsur-unsur yang harus ada dalam implementasi kebijakan publik menurut Tachjan adalah Pelaksana (*Implementor*), program dan Kelompok sasaran (*target groups*). Dalam program Rumah Bahasa ini, pihak yang terlibat dalam penyelenggaraannya yaitu mulai dari Walikota, Bagian kerjasama dan para staffnya yang berfungsi untuk membantu Walikota dalam perumusan kebijakan umum dan sinkronisasi penyelenggaraan Sistem Rumah Bahasa, Bagian Kerjasama Pemerintah Kota Surabaya sebagai lembaga dari Rumah Bahasa dan pengajar. Masing-masing pelaksana memiliki tugas dan fungsi yang berbeda-beda akan tetapi dalam hal ini masing-masing memiliki tujuan yang sama yaitu melaksanakan dan mewujudkan tujuan dari pada program Rumah Bahasa tersebut. Oleh karena itu penting sekali adanya kerjasama antar lembaga serta tim tersebut agar program Rumah Bahasa dapat berjalan dengan baik sehingga tujuan dari program Rumah Bahasa dapat tercapai.

Unsur implementasi kebijakan publik yang kedua adalah adanya program. Program yang ada pada kebijakan publik dibidang peningkatan sumber daya manusia yaitu program Rumah Bahasa. Agar program Rumah Bahasa dapat berjalan dengan baik, maka harus direncanakan dengan baik meliputi tujuan program, sasaran program, prosedur dan metode. Unsur implementasi kebijakan publik yang ketiga yaitu kelompok sasaran (*target groups*). Kelompok sasaran adalah sasaran program dari program Rumah Bahasa yaitu warga non Kota Surabaya dan terlebih warga Kota Surabaya yang secara rutin dipantau perkembangannya atau perolehan layanan publik.

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam buku Widodo (2013:96), keberhasilan dalam mencapai tujuan program harus memiliki enam variabel yaitu : 1). Ukuran dan Tujuan Kebijakan, yaitu kemampuan yang disesuaikan dengan tujuan maka akan tercapainya suatu kebijakan; 2). Sumberdaya, yaitu kualitas atau daya kerja setiap pihak pelaksana, pemberi pelayanan dan penerima pelayanan serta sumber biaya maupun jasa yang telah diterapkan dalam melaksanakan program tersebut; 3). Karakteristik agen pelaksana, yaitu para pelaksana program mempunyai karakter sesuai dengan aturan atau sanksi yang berlaku; 4). Sikap atau Kecenderungan Para Pelaksana, yaitu sikap dan karakteristik yang harus dimiliki oleh implementor pelaksana program dan pemberi pelayanan masyarakat seperti komitmen, kejujuran, konsistensi, dll;

5). Komunikasi, yaitu saling berhubungannya pihak penyelenggara dengan pemberi pelayanan dan penerima pelayanan yang ada; 6). Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik, yaitu kondisi lingkungan mempunyai pengaruh yang penting padakeinginan dan kemampuan yuridiksi atau organisasi pelaksana. Menyangkut enam variabel tersebut serta hasil wawancara kepada pihak-pihak yang terkait maka data dapat di analisis dan di deskripsikan sebagai berikut :

1. Variabel Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Variabel ini didasarkan pada kepentingan utama terhadap faktor-faktor yang menentukan kinerja kebijakan. Menurut Van Meter Van Horn, identifikasi indikator-indikator kinerja merupakan tahap yang krusial dalam analisis implementasi kebijakan. Indikator-indikator ini menilai sejauh mana ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan telah direalisasikan. Ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan berguna dalam menguraikan tujuan-tujuan keputusan kebijakan secara menyeluruh. Disamping itu, ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan merupakan bukti itu sendiri dan dapat diukur dengan mudah dalam beberapa kasus. Misalnya, pemerintah berusaha menciptakan lapangan pekerjaan untuk para pengangguran dengan membuat beberapa proyek padat karya. Untuk menjelaskan apakah implementasi telah berhasil atau tidak, perlu ditentukan jumlah pekerjaan yang telah diciptakan, identitas orang-orang yang dipekerjakan dan kemajuan proyek-proyek pembangunan yang berhubungan.

Namun demikian, dalam banyak kasus ditemukan beberapa kesulitan besar untuk mengidentifikasi dan mengukur kinerja. Ada dua penyebab yang dikemukakan oleh Van Meter Van Horn untuk menjawab mengapa hal ini terjadi. *Pertama*, mungkin disebabkan oleh bidang program yang terlalu luas dan sifat tujuan yang kompleks. *Kedua*, mungkin keaburan-keaburan dan kontradiksi dalam pernyataan ukuran dasar dan tujuan. Kadangkala keaburan dalam ukuran dasar dan tujuan sengaja diciptakan oleh pembuat keputusan agar dapat menjamin tanggapan positif dari orang-orang yang disertai tanggung jawab implementasi pada tingkat-tingkat organisasi yang lain atau system penyampaian kebijakan.

Dalam melakukan studi implemementasi, tujuan dan sasaran program yang akan dilaksanakan harus diidentifikasi dan diukur karena implementasi tidak dapat berhasil atau mengalami kegagalan bila tujuan itu tidak dipertimbangkan. Dalam menentukan ukuran dasar dan sasaran, dapat digunakan pernyataan-pernyataan dari para pembuat keputusan sebagaimana direfleksikan dalam

banyak dokumen, seperti, regulasi dan garis-garis pedoman program yang menyatakan kriteria untuk evaluasi kinerja kebijakan. Akan tetapi, dalam beberapa hal ukuran dasar dan sasaran kebijakan harus dideduksikan oleh peneliti perorangan. Pada akhirnya, pilihan ukuran pencapaian bergantung pada tujuan yang didukung oleh penelitian.

Seharusnya pihak kerjasama maupun Rumah Bahasa membuat indikator yang jelas untuk mengukur tolak ukur keberhasilan kebijakan Program Rumah Bahasa serta regulasi dan garis-garis pedoman pelaksanaan. Sehingga akan dapat arah tujuan yang jelas agar dapat mengevaluasi hasil yang di dapat selama kurun waktu pelaksanaan program tersebut.

2. Variabel Sumber Daya

Keberhasilan dari suatu implementasi kebijakan juga harus memiliki unsur sumber daya. Tanpa adanya sumber daya yang memadai, maka suatu implementasi kebijakan akan mengalami kesulitan, menurut Agustino indikator-indikator yang digunakan untuk melihat sejauh mana sumber daya mempengaruhi implementasi kebijakan adalah staff, informasi, kewenangan dan fasilitas.

Sumber daya menurut Agustino diatas juga harus dimiliki oleh implementasi program Rumah Bahasa Kota Surabaya. Berdasarkan hasil data yang diperoleh, sumber daya staff dari pihak pemberi pelayanan belum cukup memadai baik dari segi kuantitas hal ini dikarenakan para pemberi pelayanan masyarakat tidak konsisten seperti volunteer yang jarang masuk dan terlambat. Pelayanan bermutu yang dilakukan pihak terkait dalam program implementasi standar pelayanan publik di Rumah Bahasa ini merupakan kualitas yang baik dari segi pemahaman dan daya kerja.

Sumber daya informasi dalam program Rumah Bahasa Kota Surabaya belum baik. Hal tersebut bisa terjadi karena layanan masyarakat serta pemanfaat program Rumah Bahasa Kota Surabaya kurang mendapatkan informasi yang cukup dari pelaksana atau pelaku program yaitu mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan program Rumah Bahasa Kota Surabaya sehingga mereka banyak yang tidak mengetahui apa yang harus dilakukan dan mematuhi apa yang menjadi tugas dan kewajibannya.

Menurut Van Meter Van Horn selain sumber daya manusia, sumber daya anggaran juga sangat penting dalam menunjang keberhasilan implementasi suatu kebijakan atau program. Dari hasil analisis data, sumber daya anggaran untuk implementasi program Rumah Bahasa Kota Surabaya yang

disediakan pemerintah dalam hal ini bagian kerjasamabelum memenuhi dengan kebutuhan yang ada seperti yang ditetapkan dan dituangkan dalam APBDmulai tahun anggaran 2014 yang proses pencairannya melalui lembaga dari program Rumah Bahasa Kota Surabaya yaitu Bagian kerjasama lalu turun pada setiap fasilitas rumah bahasa masing-masing seperti Pelatihan bahasa asing dan klinik. Kemampuan SDM dan sumberdaya anggaran ini menyebabkan implementasi program Rumah Bahasa Kota Surabaya belum berjalan baik dan tidak efektif sebagaimana yang telah diprogramkan.

Indikator terakhir yang digunakan dalam sumber daya adalah fasilitas. Dimana fasilitas yang digunakan dalam pelaksanaan program Rumah Bahasa Kota Surabaya ini belum menunjang. Hal ini disebabkan karena terbatasnya ruang kelas yang hanya 3 ruangan, ruang belajar mengajar yang minim peralatannya serta laboratorium bahasa belum ada. Dalam indikator fasilitas di Rumah Bahasa Kota Surabaya ini bukan hanya pelatihan bahasa namun ada fasilitas masyarakat yang lain seperti klinik rumah bahasa untuk konsultasi atau mendapatkan fasilitas masyarakat namun fasilitasnya tidak lengkap.

3. Variabel Karakteristik Agen Pelaksana

Dalam pengimplementasian suatu program, karakter dari para pelaksana kebijakan atau program harus berkarakteristik keras dan ketat pada aturan serta taat pada sanksi hukum yang berlaku. Kinerja implementasi program rumah bahasa Kota Surabaya akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Seberapa tegas kemudian para pelaksana program dalam melaksanakan program rumah bahasa Kota Surabaya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, bahwa memang ada aturan tentang mekanisme pengurusan kartu tanda peserta rumah bahasa yaitu membawa KTP dan Form Pendaftaran.

Melihat kondisi dilapangan mengenai karakter dari para pelaksana kebijakan dalam melaksanakan program rumah bahasa Kota Surabaya, bahwa memang pada dasarnya persyaratan untuk memperoleh pelayanan rumah bahasa adalah dengan membawa KTP dan form pendaftaran lainnya, dan untuk waktu sekarang ini sudah ada kartu tanda peserta rumah bahasa yang wajib dibawa pada saat pelatihan bahasa asing maupun klinik. Bagaimana sikap dari tenaga frondesd dalam melayani masyarakat menjadi salah satu indikator juga dalam menilai puas atau tidaknya masyarakat dalam memperoleh pelayanan rumah bahasa secara gratis yang

diprogramkan oleh pemerintah daerah. Para pengajar di rumah bahasa memiliki latar belakang pendidikan bermacam-macam, tetapi memiliki kriteria kemampuan untuk mengajar di rumah bahasa.

Salah satu bentuk keluhan masyarakat tentang pelayanan yang ada di rumah bahasa Kota Surabaya, dan berdasarkan yang peneliti lihat dilapangan, memang untuk sosialisasi hanya dilakukan penyampaian lewat event-event Kota Surabaya sehingga informasinya tidak sampai ke masing-masing wilayah Kota Surabaya.

4. Variabel Sikap atau Kecenderungan Para Pelaksana

Di dalam proses implementasi kebijakan publik, sikap atau kecenderungan para pelaksana merupakan hal yang penting karena menyangkut dengan sikap dan karakteristik implementor seperti komitmen, kejujuran, konsistensi, dll. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Van Meter Van Horn menyatakan bahwa sikap dari pelaksana kadangkala menyebabkan masalah apabila sikap atau cara pandangnya berbeda dengan pembuat kebijakan. Oleh karena itu, untuk mengantisipasinya, dapat mempertimbangkan atau memperhatikan aspek penempatan pegawai (pelaksana) dan insentif. Sikap atau perilaku juga turut menentukan keberhasilan dari pelaksanaan program rumah bahasa Kota Surabaya. Tanpa adanya sikap dan perilaku yang baik serta memiliki dedikasi yang tinggi dari pelaksana program rumah bahasa Kota Surabaya maka sulit sekali pelaksana layanan masyarakat maupun pemanfaat program melaksanakan program yang berupa pelayanan masyarakat.

Berdasarkan informasi lapangan para pihak pelaksana program rumah bahasa Kota Surabaya belum cukup berkomitmen dalam tugasnya seperti dari pihak pemberi pelayanan yang ada di rumah bahasa belum mempunyai komitmen yang baik dalam memberikan pelayanan masyarakat dikarenakan untuk tenaga pengajar yang jarang masuk dan terlambat datang sehingga pemanfaat pun merasa kurang puas terhadap sikap atau pelayanan dari para pelaksana dan pemberi pelayanan. Pelayanan dari petugas layanan masyarakat kurang responsif karena mau menerima keluhan dari masyarakat pemanfaat program rumah bahasa Kota Surabaya tetapi terlalu lama dalam menanggapi. Selain itu pelaksana dan pemberi layanan masyarakat harusnya memiliki komitmen yang baik agar program rumah bahasa Kota Surabaya dapat berjalan

dengan baik sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Selain sikap atau perilaku, hal lain yang mendukung variabel sikap atau kecenderungan para pelaksana adalah insentif. Pelaksana atau pelaku program rumah bahasa Kota Surabaya tidak mendapatkan insentif khusus dari program rumah bahasa Kota Surabaya. Peserta atau pemanfaat program rumah bahasa Kota Surabaya juga tidak dipungut biaya atau gratis karena semua biaya sudah ditanggung pemerintah yang berasal dari APBD Kota Surabaya.

5. Variabel Komunikasi

Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari Implementasi program Rumah Bahasa Kota Surabaya. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan yang akan mereka kerjakan dapat berjalan dengan baik bila komunikasi berjalan dengan baik. Sehingga implementasi program harus dikomunikasikan dengan baik kepada pihak-pihak yang terkait. Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikan pun harus tepat, akurat, dan konsisten. Komunikasi di perlukan agar para pembuat kebijakan dan para implementor program tersebut akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap program yang akan diterapkan kepada sasaran dari program tersebut.

Komunikasi didalam dan antara organisasi-organisasi merupakan suatu program yang sangat kompleks dan sulit. Dalam meneruskan pesan-pesan kebawah dalam suatu organisasi atau dari satu organisasi ke organisasi lainnya, para komunikator dapat menyimpangkannya atau menyebarkan, baik secara sengaja atau tidak sengaja. Lebih dari itu, jika sumber-sumber informasi yang berbeda memberikan interpretasi-interpretasi yang bertentangan, para pelaksana akan menghadapi kesulitan yang lebih besar untuk melaksanakan maksud-maksud kebijakan.

Program Rumah Bahasa Kota Surabaya yang diterapkan oleh pemerintah, pada dasarnya program ini bertujuan untuk membantu dalam peningkatan Sumber Daya manusia. Yang paling penting dalam operasional program ini adalah bahwa masyarakat atau akan fasilitas pelayanan masyarakat berupa pelatihan bahasa asing dan klinik yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota. Namun kenyataannya dilapangan penulis melihat bahwa tidak semua masyarakat tahu akan adanya program Rumah Bahasa ini. Keterlibatan stakeholder dalam penyampaian program ini menjadi kunci utama dalam

kesuksesan program tersebut. Bila dikaitkan dengan yang ada dilapangan sosialisasi hanya dilakukan sampai pada tingkat perangkat saja sedangkan untuk masyarakat sangat kurang atau sangat minim. Pengetahuan masyarakat akan adanya program Rumah Bahasa ini ketika masyarakat yang bersangkutan sedang berkunjung ke balai pemuda atau perpustakaan. Hanya masyarakat yang pernah ke balai pemuda atau berkunjung di perpustakaan saja yang tahu akan keberadaan program tersebut.

Melihat kondisi yang ada dilapangan mengenai cara sosialisasi yang dilakukan oleh para pelaksana program rumah bahasa penulis merasa sangat minim yakni hanya melalui pertemuan-pertemuan orang tertentu saja, tokoh masyarakat tapi tidak menyampaikannya langsung dengan melakukan penyuluhan kepada masyarakat secara menyeluruh, memasang poster-poster terkait program rumah bahasa. Media komunikasi yang cukup sederhana itu menghambat kelancaran penyampaian pesan ke masyarakat yang pada akhirnya akan mengganggu implementasi program rumah bahasa. Dengan melihat realita diatas penulis berkesimpulan bahwa proses komunikasi yang berjalan tidak maksimal sehingga sasaran dari program tersebut belum tersosialisasikan dengan baik dan maksimal. Koordinasi yang dibangun Walikota Surabaya lebih diarahkan dengan organisasi dengan Bagian Kerjasama Pemerintah Kota Surabaya dalam melaksanakan program ini sesuai kebutuhan masyarakat. Kemudian ditunjang adanya kerjasama dengan dinas-dinas terkait dan pihak swasta sehingga ada progress yang baik.

6. Variabel Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik

Kondisi ekonomi, sosial dan politik merupakan variabel selanjutnya yang diidentifikasi oleh Van Meter van Horn. Dampak pada kebijakan publik merupakan pusat perhatian yang besar selama dasawarsa yang lalu. Para peminat perbandingan politik dan kebijakan publik secara khusus tertarik dalam mengidentifikasi pengaruh variabel lingkungan pada hasil kebijakan. Sekalipun dampak dari faktor-faktor ini pada implementasi keputusan kebijakan mendapat perhatian yang kecil, namun faktor ini mungkin mempunyai efek yang mendalam terhadap pencapaian badan-badan pelaksana.

Variabel kondisi lingkungan mempunyai pengaruh yang penting pada keinginan dan kemampuan yuridiksi atau organisasi pelaksana. Lingkungan external dalam hal ini lingkungan Ekonomi Sosial dan Politik turut mendorong keberhasilan

kebijakan publik khususnya di Rumah Bahasa Kota Surabaya, penulis menemukan kesimpangsiuran kejelasan mengenai rumah bahasa mengenai anggaran oleh pegawai dinas atau tenaga frondesk rumah bahasa dengan bagian kerjasama, sehingga sebagian masyarakat beranggapan bahwa pemerintah daerah kurang koordinasi untuk program rumah bahasa tersebut bahkan ada masyarakat yang tidak ingin mengikuti pelatihan bahasa maupun klinik.

Dalam hal ini, ekonomi masyarakat dalam memanfaatkan Program Rumah Bahasa berpengaruh dengan adanya peningkatan penghasilan karena mampu mengembangkan daerah pemasaran atau kerjasama dengan kemampuan bahasa asing. Terkait sosial mampu beradaptasi dan bersosialisasi sehingga akan banyak pengetahuan yang di dapat. Dan keterlibatan politik memang tidak dapat dipungkiri keberadaanya, rumah bahasa sudah seyogyanya tidak hanya adanya Masyarakat Ekonomi Asean, namun pada kenyataanya persiapan kurang matang dan mumpuni yang berakibat memunculkan perbincangan hangat di masyarakat tentang rumah bahasa yang erat kaitannya dengan politik.

V. Penutup

5.1 Simpulan

Untuk mencapai keberhasilan dalam implementasi kebijakan publik terdapat enam variabel yang menentukan. Antara lain: Ukuran dan Tujuan kebijakan belum menunjukkan kejelasan terkait indikator kualitas dan manfaat pelayanan Rumah Bahasa, Sumberdaya manusia sudah cukup memadai untuk Implementasi Program Rumah Bahasa Kota Surabaya tetapi sumber daya informasi, keuangan dan fasilitas masih kurang memadai, Karakteristik Agen Pelaksana, respon yang diberikan terhadap program ini sudah cukup baik dan efektif. Namun pemanfaat program kurang merespon program yang disediakan Rumah Bahasa, Sikap atau Kecenderungan Para Pelaksana yang telah terlibat masih kurang baik (tidak konsisten dalam menjalankan tugasnya)khususnya masih ada pengajar yang terlambat datang, Komunikasi yang dilakukan oleh pihak pelaksana program pada kelompok sasaran masih kurang efektif, dan Lingkungan sosial masyarakat mendukung program karena merasa terbantu terkait pembelajaran bahasa asing. Lingkungan ekonomi dapat meningkatkan penghasilan maupun kegiatan usaha dengan penguasaan bahasa asing yang dimiliki dan lingkungan politik sangat berhubungan antar pemangku kebijakan serta saling mendukung dan pengawasan yang dilakukan terutama oleh legislatif komisi A bagian

hukum dan pemerintahandalam menyelenggarakan Program Rumah Bahasa Kota Surabaya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tersebut maka perlu dikemukakan beberapa saran. Saran yang dapat di rekomendasikan dalam penelitian ini terkait dengan pelaksanaan program Rumah Bahasa Pemerintah Kota Surabaya adalah Pemerintah Kota melakukan revisi bagi perbaikan kebijakan yang terkait Rumah Bahasa yang mencakup kejelasan ukuran dan manfaat Rumah Bahasa bagi masyarakat, Implementor melakukan strategi komunikasi yang efektif, sehingga Program Rumah Bahasa diketahui oleh masyarakat Surabaya seperti melalui media massa, Sumberdaya manusia dan fasilitas untuk implementasi program Rumah Bahasa Kota Surabaya harusnya lebih ditingkatkan seperti penambahan pengajar non bahasa Inggris dan melengkapi fasilitas masyarakat terutama fasilitas pada penambahan ruang kelas dan laboratorium bahasa sehingga dapat menunjang pelaksanaan pelayanan masyarakat, Memberikan pelatihan Soft Skill tentang pelayanan publik yang baik bagi pemberipelayanan di Rumah Bahasa, Membuat kontrak kerja yang bersifat sukarela terutama untuk pengajar (volunteer) agar lebih disiplin untuk mengajar dan tidak terlambat datang ke Rumah Bahasa ataupun kelas, Memberikan kewenangan atau otonomi khusus kepada Rumah Bahasa untuk pengelolaan dana.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdurrahman, Oemi. 1995. *Dasar-dasar Public Relation*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Agustino, Leo. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Black, James A. dan Dean J. Champion. 2001. *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*. Bandung: PT RefikaAditama.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Gajah Mada Press.
- Dwidjowijoto Nugroho, Riant 2002. *Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang, Model-Model Perumusan, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Maman, Kh, U. 2002. *Menggabungkan Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bogor: IPB.

- Moleong, Lexy J. (2011) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto. 2012. *Proses Implementasi Kebijakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sarwoto, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Cetakan kelima. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno. 2010. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Rineka Cipta.
- Tangkilisan, Hesel Nogi. 2003. *Kebijakan Publik Yang Membumi*. Yogyakarta: Lukman Offset YPAPI
- Wahab, Solichin Abdul. 2008. *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. 2010. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasi Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media.
- Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Jakarta: Media Presindo.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses (edisi revisi)*. Jakarta: Media Presindo.
- Zuriah, N. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan : Teori-Aplikasi*. Jakarta: Bumi Akasara

Peraturan:

Surat Keputusan Walikota Kota Surabaya nomor 188.45/406//436.1.2/2014 tentang tim pelaksana Program Rumah Bahasa Kota Surabaya.

Sumber internet:

.....(2015) *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (online)
<http://kbbi.web.id>, diunduh Rabu, 4 Desember 2015

[http://fib.ub.ac.id/wrp-con/uploads/Pentingnya-](http://fib.ub.ac.id/wrp-con/uploads/Pentingnya-Penguasaan-Bahasa-dan-Budaya-Asing-.pdf)

[Penguasaan-Bahasa -dan-Budaya-Asing-.pdf](#)

<http://www.dwipena.com/878/pentingnya-penguasaan-bahasa-asing.html>

Rumah Bahasa Pemkot Surabaya

www.encycity.co/belajar-di-rumah-bahasa-surabaya/

bangsaonline.com/berita/4394/gratis-rumah-bahasa-pemkot-surabaya-kian-diminati

Sumber Lain:

Laporan Perkembangan Rumah Bahasa Tahun 2014-2016