

EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM RUMAH BAHASA DI KOMPLEKS BALAI PEMUDA KOTA SURABAYA

Aimatush Sholihah

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
aimat9rachmad@gmail.com

Indah Prabawati, S.Sos., M.Si.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
prabawatiindah@yahoo.co.id

Abstrak

Masyarakat Ekonomi ASEAN atau ASEAN Economic Community berlaku sejak awal tahun 2015 diseluruh wilayah Asia Tenggara. Pemerintah Kota Surabaya dalam mempersiapkan warganya dalam menghadapi persaingan pasar bebas dan tenaga kerja membentuk program Rumah Bahasa sebagai lembaga pelayanan publik untuk meningkatkan dan menunjang kualitas sumber daya manusia dalam berbahasa asing. Program Rumah Bahasa adalah program pemberdayaan masyarakat berupa pelatihan bahasa asing yang dilaksanakan secara gratis dengan sistem tenaga pengajar secara sukarelawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan evaluasi pelaksanaan Program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subyek penelitian ini terdiri dari Kepala Sub Bagian Kerjasama Luar Negeri Kota Surabaya, Kepala Sub Bagian Pelaporan dan Evaluasi Kerjasama, Ketua Koordinator Pelaksana Rumah Bahasa, tenaga pengajar bahasa asing di Rumah Bahasa, dan peserta Program Rumah Bahasa. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan berupa pengumpulan data, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian Evaluasi Pelaksanaan Program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya dengan menggunakan metode CIPP yang dikembangkan oleh Stufflebeam (1971) yaitu, 1) konteks (*context*), tujuan program Rumah Bahasa menurut SOP Rumah Bahasa, Rumah Bahasa adalah program pemberdayaan masyarakat yang berupa pelatihan bahasa asing secara gratis untuk meningkatkan kompetensi masyarakat Kota Surabaya. 2) Masukan (*input*), pelaksanaan program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya didanai oleh dana APBD Kota Surabaya. Implementor memiliki strategi untuk mendorong keberhasilan program dalam menarik perhatian sukarelawan dan peserta pelatihan dilakukan sosialisasi dan promosi secara online maupun offline. 3) Proses (*procces*), pelaksanaan program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya berjalan lancar, dibuktikan dengan tingkat kepuasan dan naiknya tingkat penguasaan bahasa asing peserta pelatihan, namun dari sudut pandang sasaran program pelaksanaan program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda bisa dikatakan belum berhasil karena adanya dominasi pelajar dan mahasiswa yang mengikuti program. 4) Produk (*product*), produk dari pelaksanaan Program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya adalah terciptanya komunitas bahasa asing yang terlahir dari pelatihan pembelajaran di Rumah Bahasa, sedangkan peningkatan kemampuan bahasa asing sendiri sudah tercapai karena peserta fokus dalam *practical learning* dan praktik secara langsung dengan *native speaker* yang menjadi tenaga pengajar. Hasil kesimpulan dari penelitian yang ditemukan bahwa Rumah Bahasa menarik perhatian banyak peserta tetapi tidak diimbangi dengan jumlah ruang kelas sehingga menyebabkan tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pelatihan Bahasa Asing, Rumah Bahasa.

Abstract

Quoted from asean.org, the ASEAN Economic Community or AEC is the realization of the region's end goal of economic integration. It envisions ASEAN as a single market and production base, a highly competitive region, with equitable economic development, and fully integrated into the global economy. ASEAN Economic Community was officially launched in the late 2015 along South East Asian countries. Due to this agreement Surabaya City Government created a public service named Rumah Bahasa, a

community empowerment program to provide the citizen's skill on speaking foreign language. Rumah Bahasa (House of Language) is a program that lets any Surabaya citizens to learn foreign languages for free. The volunteer teaching program is run in Rumah Bahasa. The purpose of this research is to analyze the program evaluation on Rumah Bahasa in Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya. The type of the research is descriptive methodology in qualitative approach. The subjects of the research consists of Head of Foreign Cooperation Sub-division, Head of Sub-division of Reporting and Cooperation's Evaluation, Executive Coordinator of Rumah Bahasa, foreign language teaching staffs, and program participants. The theory used to analyze this research is CIPP (Context, Input, Process, and Product) by Stufflebeam. Data collection techniques were conducted through observation, interview, and documentation. Data analysis is done by data collection, data reduction, data presentation, and conclusion. The result from this study shows that Rumah Bahasa runs well. 1) Context, the purpose of Rumah Bahasa according to Rumah Bahasa's standard operating procedure is to provide Surabaya citizens in learning and speaking foreign languages for free. 2) Input, Rumah Bahasa program is funded by Surabaya City's Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah or APBD (Annual Local Government Finance Settlement). Program implementer strategically attracts volunteers and participants by promoting Rumah Bahasa through online and offline socializations. 3) Process, Rumah Bahasa runs well in the process proven by the level of participant's satisfaction and foreign language skill but, based on target groups point of view it has not achieved its goal since the high school and university students been dominating the program. 4) Product, Rumah Bahasa creates foreign language communities. Teaching methods that's been focused on is practical learning with the native speakers and it helps participants practice their language skill efficiently. It can be concluded that Rumah Bahasa attracts many participants but its lack of facility, specifically class room, and it affects the service given by the implementer.

Keywords: Public Service, Foreign Language Skill Training Program, Rumah Bahasa.

PENDAHULUAN

Sejak awal tahun 2015, Indonesia dan negara-negara Asia Tenggara yang tergabung dalam perjanjian bilateral atau kesepakatan bersama ASEAN (*Association of South East Asian Nation*) memulai kerjasama masyarakat ekonomi ASEAN yang memiliki pola mengintegrasikan ekonomi ASEAN dengan cara membentuk sistem perdagangan bebas atau *free trade* antara negara-negara Asia Tenggara melalui kesepakatan komunitas ekonomi ASEAN (AEC) atau *ASEAN Economic Community*. (kemlu.go.id)

Adapun karakteristik dibentuknya komunitas ekonomi ASEAN berdasarkan kutipan dari asean.org yaitu:

"the AEC is built on four interrelated and mutually-reinforcing characteristics: (a) a single market and production base, (b) a highly competitive economic region, (c) a region of equitable economic development, and (d) a region fully integrated into the global economy."

Berdasarkan karakteristik AEC dalam website resmi asean.org, kesepakatan diadakannya komunitas ekonomi ASEAN merupakan salah satu produk kerjasama yang berupa integrasi ekonomi regional. Kerja sama tersebut meliputi pasar ekonomi global, pembagian wilayah ekonomi kompetitif, pembangunan ekonomi yang mencakup keberadaan integrasi wilayah dalam persaingan ekonomi global. Komunitas Ekonomi ASEAN berarti dibukanya pasar tunggal ASEAN sehingga tidak hanya mengenai persaingan perdagangan barang dan jasa, melainkan persaingan arus pasar tenaga kerja yang seakan tidak ada sekat yang membatasi negara-negara ASEAN. Kondisi tersebut membuat pengusaha dan pelaku usaha dari negara ASEAN mengembangkan usaha mereka

di berbagai negara ASEAN, termasuk para pencari pekerjaan.

Sebagai negara anggota ASEAN, Indonesia harus melibatkan diri dalam interaksi global dengan negara-negara lainnya. Kesiapan masyarakat dalam menghadapi kerjasama ini sangat diperlukan sehingga pemerintah perlu memberi perhatian khusus terhadap tingkat kesiapan dan kompetensi masyarakat melalui pelayanan publik yang diberikan.

Pengembangan sumber daya manusia perlu dijadikan bahasan serius pada setiap daerah di Indonesia guna meningkatkan daya saing dan keterampilan masyarakat, hal ini juga memungkinkan orang untuk memainkan peran mereka dalam memperbaiki kondisi secara pribadi dan masyarakat secara umum. Kota Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia sekaligus ibukota Provinsi Jawa Timur mempunyai peran penting dalam menunjang pembangunan di Indonesia. Dengan luas 326 km² dan jumlah penduduk sebesar 2.874.699 jiwa di tahun 2017, Kota Surabaya tidak hanya berperan dalam melayani kebutuhan warganya tetapi juga untuk warga kabupaten/kota sekitarnya.

Pelayanan kemudahan akses bagi daerah sekitarnya membuat Kota Surabaya menjadi kota strategis untuk melakukan aktivitas perdagangan dan bisnis, dengan ditunjang oleh sarana dan prasarana yang memadai seperti bandara internasional Juanda, pelabuhan kapal dan penumpang Tanjung Perak, terminal bis, dan stasiun kereta api. Fasilitas-fasilitas tersebut menyebabkan Kota Surabaya mudah diakses dari mana saja baik secara nasional maupun internasional sehingga tidak heran banyak warga negara asing dapat ditemukan di sekitar Kota Surabaya. Dengan adanya MEA,

Pemerintah Kota Surabaya berupaya memberikan pelatihan-pelatihan praktis di bidang perdagangan dan perindustrian tetapi dengan belum adanya program khusus Pemerintah Kota Surabaya untuk meningkatkan kemampuan bahasa asing secara gratis maka Pemerintah Kota Surabaya membentuk sebuah program untuk meningkatkan sumber daya manusia, yaitu berupa Program Rumah Bahasa yang tertuang dalam Surat Keputusan Walikota Surabaya Nomor: 188.45/406/436.1.2/2014 tentang Tim Pelaksana Rumah Bahasa.

Program Rumah Bahasa diresmikan oleh Walikota Surabaya, Tri Rismaharini di Kota Surabaya pada tanggal 4 Februari 2014 yang dijalankan oleh Bagian Administrasi Kerjasama Pemerintah Daerah Kota Surabaya sebagai penyelenggara program. Visi dan misi Program Rumah Bahasa secara garis besar adalah untuk meningkatkan kompetensi masyarakat Kota Surabaya dan sekitarnya dalam penguasaan bahasa asing yang ditunjang dengan sarana dan prasarana secara gratis. (sumber: rumahbahasa.surabaya.go.id)

Pelatihan bahasa asing pada Rumah Bahasa meliputi pembelajaran Bahasa Inggris, Mandarin, Perancis, Jerman, Jepang, Thailand, Arab, Belanda, Korea, Jawa, Indonesia, Spanyol, Tagalog, dan Rusia. Ragam bahasa yang diajarkan akan bisa bertambah sesuai dengan permintaan dari para peserta. Selain itu, Rumah Bahasa juga menyediakan berbagai pelatihan keterampilan antara lain investasi, perdagangan dan jasa, koperasi dan UMKM, ketenagakerjaan, dan pelatihan komputer dan internet (kabarsurabaya.org)

Pembelajaran bahasa asing dilakukan oleh tenaga pengajar atau tutor Rumah Bahasa yang dicari dan didapatkan melalui pendekatan yang dilakukan oleh Bagian Kerjasama Sekretariat Daerah Kota Surabaya kepada lembaga internasional dan nasional, khususnya yang berkaitan dengan keahlian berbahasa asing, yaitu terhadap sejumlah perwakilan negara-negara asing yang ada di Kota Surabaya diantaranya Konsulat Jenderal Jepang, *Korea Trade Investment Promotion Agency* (KOTRA) untuk pemberian pengajar *native* dan materi ajar/buku-buku tentang profil negara di Rumah Bahasa (Unit Inovasi Pelayanan (UIP) Rumah Bahasa Bagian Administrasi Kerjasama Sekretariat Daerah Kota Surabaya)

Tenaga pengajar merupakan *volunteer* dari berbagai profesi dan beberapa pengajar adalah *native speaker* diantaranya: Bahasa Jepang dari Konjen Jepang, Bahasa Korea dari *Korean Association*, Bahasa Mandarin dari pengajar di lembaga pendidikan, Bahasa Inggris dan Spanyol dari ekspatriat yang tinggal di Kota Surabaya, Bahasa Thailand dari pengajar di perguruan tinggi. Adapun pihak-pihak institusi yang terlibat dalam pelaksanaan Rumah Bahasa antara lain *British Council*, *IFI*, lembaga kursus Bahasa Mandarin, perguruan tinggi atau universitas seperti Universitas Airlangga, Universitas Negeri Surabaya, Universitas Widya Mandala, Universitas Dr. Soetomo, serta Konsulat Jenderal Jepang, dan Asosiasi Korea (data UIP Rumah Bahasa Bagian Kerjasama Sekretariat Daerah)

Proses pembelajaran ditunjang oleh sarana dan prasarana yang disediakan oleh Rumah Bahasa antara lain 3 (tiga) ruang kelas berkapasitas 25 (dua puluh lima) orang, dimana 2 (dua) kelas digunakan untuk peserta kelas *fix* atau tetap (peserta yang mendaftar dan selalu hadir mengikuti pembelajaran di Rumah Bahasa sesuai dengan jadwal) dan 1 (satu) kelas lainnya untuk peserta *on the spot* (peserta yang mendaftar dan peserta tersebut hanya memilih pembelajaran di hari dan waktu itu juga), komputer dan internet yang dapat digunakan secara gratis oleh masyarakat untuk mengakses hal-hal terkait dalam pembelajaran, TV kabel yang menyiarkan program televisi berbahasa asing untuk menambah pengetahuan partisipan yang datang di Rumah Bahasa, dan *handout* atau pegangan yang disediakan oleh tutor (Oktaviyanti, 2017:3-4)

Sasaran dibentuknya program Rumah Bahasa berdasarkan informasi yang dihimpun dari rumahbahasa.surabaya.go.id, adalah semua golongan masyarakat Kota Surabaya dan sekitarnya, diantaranya adalah wirausaha atau pelaku UKM (Usaha Kecil Menengah), perawat, sopir transportasi umum, penjaga parkir, karyawan (hotel, kantor, perusahaan, dan lain-lain), tentara dan polisi, pelajar SMA/SMK/MA/mahasiswa, dan masyarakat umum baik perorangan maupun kelompok.

Rumah Bahasa Kota Surabaya berhasil menerima penghargaan dalam Top 99 (sembilan puluh sembilan) inovasi pelayanan publik terbaik skala nasional Tahun 2016 di urutan ke-93 (sembilan puluh tiga) dengan menyisihkan setidaknya 13 (tiga belas) bentuk pelayanan publik lain yang diajukan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam penyelenggaraan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (sumber: tim penulis Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara 2016). Penghargaan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik yang didapatkan Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2016 tidak mempengaruhi popularitas dan minat serta partisipan Rumah Bahasa, justru terjadi penurunan peserta tiap tahunnya sebagaimana data jumlah peserta Rumah Bahasa Tahun 2014 sampai 2017 dalam Laporan Peserta Rumah Bahasa sebagai berikut:

Tabel 1.1

Jumlah Peserta Rumah Bahasa pada Tahun 2014 sampai 2017

	2014	2015	2016	2017
Januari	-	2437	2308	2652
Februari	2143	2576	2185	2672
Maret	2056	3552	2308	3163
April	1576	3239	2774	2413
Mei	1541	1159	1878	2119
Juni	2189	2519	2000	1004
Juli	2289	1175	1492	2638
Agustus	2076	3100	3007	2957
September	4412	3897	3401	2135
Oktober	4364	3626	2784	2710
November	3786	3239	2492	2226
Desember	1956	2064	1817	1689
Total	48.388	32.583	28.446	29.382

Sumber: data peserta Rumah Bahasa Kota Surabaya,
Tahun 2017

Rumah Bahasa yang berlokasi di Jalan Gubernur Suryo nomor 15 Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya memiliki waktu operasional setiap hari, yaitu Senin sampai Jumat Pukul 09:00 – 21:00 dan Sabtu sampai Minggu Pukul 09:00 – 16:00 WIB dan tutup pada hari libur nasional, sehingga waktu tersebut dapat dimanfaatkan peserta pembelajaran untuk menyesuaikan kelas dan waktu yang diinginkan (sumber: rumahbahasa.surabaya.go.id)

Peran serta masyarakat dalam pelaksanaan program kebijakan Rumah Bahasa merupakan wujud dari kemauan dan kemampuan masyarakat untuk terlibat dalam tahapan pembangunan. Mengutip wawancara dengan Ibu Leli Wulandari, SS selaku staff Rumah Bahasa Surabaya didalam skripsi oleh Oktaviyanti (2017:7) terdapat kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan kegiatan pembelajaran di Rumah Bahasa yaitu semakin banyaknya jumlah peserta tetapi tidak didukung dengan ruangan yang mencukupi sehingga beberapa partisipan tidak dapat mengikuti kelas di Rumah Bahasa. Kendala lain yang dihadapi yaitu minimnya jumlah pengajar non Bahasa Inggris dimana jumlah partisipan untuk kelas non Bahasa Inggris terus meningkat. Terbatasnya fasilitas dan tenaga pengajar yang dimiliki oleh Rumah Bahasa dalam melaksanakan program Rumah Bahasa menyebabkan kurang maksimalnya pelaksanaan program Rumah Bahasa di Kota Surabaya. Dari penjelasan diatas penulis mengangkat masalah ini kedalam sebuah judul penelitian **“Evaluasi Pelaksanaan Program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya.”**

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penjelasan mengenai Evaluasi Pelaksanaan Program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya menggunakan model teori evaluasi oleh Stufflebeam:

1. *Context* (Konteks)
2. *Input* (Masukan)
3. *Process* (Proses)
4. *Product* (Produk)

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan laporan ini ada tiga teknik, dikutip dari Sugiyono dengan bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif*, ketiga teknik tersebut adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah Bahasa adalah salah satu program kebijakan pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Program ini ditujukan untuk meningkatkan daya saing dan kualitas sumber daya manusia Kota Surabaya dan sekitarnya dalam persaingan Komunitas

Ekonomi ASEAN. Rumah Bahasa diresmikan pada tanggal 4 Februari 2014 oleh Walikota Surabaya, Tri Rismaharini, berlokasi di Kompleks Balai Pemuda Jalan Gubernur Suryo 15 Kota Surabaya.

Tujuan umum Rumah Bahasa adalah untuk meningkatkan kompetensi masyarakat Kota Surabaya dalam mempelajari berbagai bahasa untuk mempermudah masyarakat dalam berkomunikasi terhadap persaingan masyarakat ekonomi ASEAN. Untuk mengkaji evaluasi pelaksanaan Program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya peneliti menggunakan model evaluasi CIPP oleh Stufflebeam dengan empat variabel, yaitu:

1. *Context* (Konteks)

Evaluasi konteks mencakup analisis masalah yang berkaitan dengan lingkungan program atau kondisi obyektif yang akan dilaksanakan. Program Rumah Bahasa dilatarbelakangi sebagai persiapan menjelang Komunitas Ekonomi ASEAN melalui pelatihan penguasaan bahasa asing. Sebelum adanya program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya, sebagian besar partisipan merasa kesulitan menemukan tempat pembelajaran bahasa asing non Bahasa Inggris.

Pemerintah Kota Surabaya dalam membuat rencana strategis yaitu pemberdayaan masyarakat dalam penguasaan bahasa asing sebagai sektor utama kebijakan merupakan hal yang tepat karena berlakunya era Masyarakat Ekonomi ASEAN sejak 2015 membantu warga menaikkan daya saing dan adanya kemampuan untuk memudahkan proses pertukaran informasi dengan dunia luar.

Tujuan Rumah Bahasa menurut standar operasional prosedur Rumah Bahasa adalah meningkatkan kompetensi masyarakat Kota Surabaya dalam penguasaan bahasa asing secara gratis. Pelaksanaan Program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda memiliki potensi industri dan jasa yang tinggi. Tidak hanya potensi industri dan jasa, Kota Surabaya juga memiliki potensi sumber daya manusia sekitar 73,4 persen dari 2.874.699 orang usia produktif pada tahun 2017. Potensi tersebut sangat sangat berperan penting dalam menentukan keberhasilan program Rumah Bahasa karena Rumah Bahasa merupakan program pemberdayaan masyarakat yang sasaran utamanya ialah warga usia produktif. Hal tersebut menyebabkan masyarakat benar-benar terlibat penuh dalam persaingan Masyarakat Ekonomi ASEAN.

Pelaksanaan Program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda dalam mencapai tujuan memerlukan beberapa kebutuhan. Kebutuhan masyarakat sasaran Rumah Bahasa dipantau dalam 10 bulan sebelum MEA berjalan dan dilakukan evaluasi setahun sekali dengan disertai data laporan kegiatan setiap bulan. Perencanaan kebutuhan dilaksanakan satu tahun sekali dalam laporan akhir tahun karena pelaksana Rumah Bahasa menyadari bahwa kebutuhan kebijakan bersifat fleksibel atau berubah-ubah mengikuti perubahan lingkungan kebijakan.

Program Rumah Bahasa diharapkan masyarakat dapat meningkatkan daya saing yang dimiliki yaitu

dengan terampil berbicara bahasa asing secara *practical* (praktis). Program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya dalam pelaksanaannya sampai saat ini masih belum efektif. Hambatan belum efektifnya program Rumah Bahasa tersebut adalah terbatasnya ruang kelas yang menyebabkan diberlakukannya sistem kuota dan kurangnya tutor non Bahasa Inggris dengan jumlah peminat yang terus mengalami peningkatan.

2. Input (Masukan)

Evaluasi masukan atau evaluasi input menyediakan data untuk menentukan bagaimana penggunaan sumber daya yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan program. Hal ini berkaitan dengan relevansi, kepraktisan, pendanaan, efektivitas yang dikehendaki, dan alternatif-alternatif yang dianggap unggul.

Program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya didanai dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kota Surabaya serta dari *corporate social responsibility* (CSR). Pendanaan APBD yang dialokasikan untuk Rumah Bahasa tidak begitu besar mengingat program ini bersifat gratis dengan memanfaatkan keberadaan sukarelawan yang mau mengajarkan ilmunya tanpa adanya gaji atau honorarium.

Dalam pelaksanaan program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya memiliki sasaran khusus yaitu warga yang pemahaman bahasa asingnya kurang dan warga dengan tingkat ekonomi yang rendah. Pemilihan tersebut didasari dari tujuan program Rumah Bahasa. Sasaran khusus Rumah Bahasa yang diutamakan adalah pekerja sopir, wirausaha atau pelaku UKM, dan karyawan mengingat pembelajaran di Rumah Bahasa lebih ditekankan pada *practical learning* dibandingkan *academical learning*.

Sumber daya program Rumah Bahasa untuk mencapai tujuan program adalah sumber daya manusia. Pelaksanaan Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda melibatkan semua golongan masyarakat, yaitu masyarakat usia produktif, tenaga sukarelawan lokal dan asing, dan pelaksana program. Program Rumah Bahasa melibatkan semua golongan dikarenakan program ini bersifat pemberdayaan manusia dengan gratis sehingga masyarakat diikutsertakan dalam kegiatan sukarelawan dan partisipasi kegiatan.

Sumber daya manusia yang bertugas di Rumah Bahasa didapatkan dari pendataan SDM di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Sumber daya manusia yang ditugaskan di Rumah Bahasa mempunyai kemampuan berbahasa asing sebagai tenaga *front desk* dan tenaga pengajar bahasa asing pemula. Sosialisasi tentang program dan layanan Rumah Bahasa melibatkan beberapa SKPD, diantaranya: Bagian Administrasi Kerjasama, Bagian Humas, dan Diskominfo melalui berbagai media untuk disebarluaskan pada masyarakat. Hal tersebut ditujukan pada masyarakat agar mengetahui tentang Rumah Bahasa dan bergabung didalamnya, baik sebagai *volunteer* maupun peserta.

Pendekatan kepada masyarakat dilakukan secara langsung dengan mengikuti beberapa pameran Bakti Sosial dan Pertunjukan Rakyat yang diselenggarakan di

beberapa kecamatan atau kelurahan di Kota Surabaya. Dari berbagai sosialisasi yang dilakukan, Rumah Bahasa telah merekrut sukarelawan pengajar bahasa asing yang berasal dari berbagai latar belakang, seperti: guru, karyawan, dosen, mahasiswa, pensiunan, dan lain-lain. Selain itu dilakukan juga pendekatan kepada berbagai lembaga internasional dan nasional seperti perwakilan negara asing yang ada di Surabaya, Konsulat Jenderal Jepang, *Korea Trade Investment Promotion Agency* (KOTRA), dan melakukan sosialisasi kepada beberapa sekolah dan universitas di Kota Surabaya untuk mendapatkan tenaga *volunteer* dan peserta. Alternatif strategi ini dinilai sangat efektif demi menarik perhatian masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelaksanaan Rumah Bahasa.

3. Process (Proses)

Evaluasi proses menyediakan umpan balik yang berkenaan dengan efisiensi pelaksanaan program. Evaluasi ini mendeteksi atau memprediksi kekurangan dalam rancangan prosedur kegiatan dan pelaksanaan program, serta menyediakan data untuk keputusan dalam implementasi program dan memelihara dokumentasi tentang prosedur yang dilakukan. Evaluasi proses diarahkan pada seberapa jauh kegiatan yang dilaksanakan di dalam program sudah terlaksana sesuai dengan rencana.

Program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya memiliki aturan-aturan yang tidak diperbolehkan bagi peserta mengikuti lebih dari satu kelas bahasa asing yang sama dan adanya pembatasan kuota kelas dikarenakan terbatasnya ruangan yang ada. Hal ini menjadi hambatan karena tidak semua partisipan dapat bergabung mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Bahasa. Program Rumah Bahasa diberikan secara gratis pada masyarakat menyebabkan adanya peserta yang kurang serius dalam proses pembelajarannya. Hal ini berdampak pada tidak efektifnya pelaksanaan kelas berdasarkan sistem kuota untuk kelas tetap. Program Rumah Bahasa juga memiliki sanksi kepada peserta yang ketahuan tidak serius dalam mengikuti pelatihan pembelajaran bahasa asing. Sanksi yang diberikan kepada peserta bertahap dari peringatan sampai pemblokiran peserta untuk kelas bahasa asing tertentu.

Pelaksanaan Program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya berjalan kurang lancar, dikarenakan terbatasnya ruangan kelas dan kurangnya tutor non Bahasa Inggris, dibuktikan dengan minimnya *native speaker* yang bersedia melakukan kerja sukarelawan yang ada di Rumah Bahasa sedangkan peminat kelas non Bahasa Inggris terus meningkat setiap tahunnya. Personil tenaga sukarelawan asing sampai saat ini berjumlah 10 (sepuluh) orang dengan rata-rata peserta tiap bulannya sebanyak 2.228 (dua ribu dua ratus delapan) orang sampai pada Bulan Juli 2018. Namun dari hambatan ini apabila dilihat dari sudut pandang tujuan program, pelaksanaan Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya bisa dikatakan berhasil karena telah tercipta komunitas bahasa asing yang berada diantara masyarakat Kota Surabaya, sehingga peserta

dapat mengembangkan kemampuan bahasa asing dan menggunakannya dalam keperluan sehari-hari.

4. Product (Produk)

Evaluasi produk mengukur dan menginterpretasikan pencapaian program dan pada akhir program. Evaluasi ini berkaitan dengan pengaruh utama, biaya dan keunggulan program. Evaluasi produk berupaya mengidentifikasi dan mengakses keluaran dan manfaat, baik yang direncanakan atau tidak direncanakan, baik jangka pendek atau jangka panjang.

Tujuan utama Program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya adalah meningkatkan kompetensi masyarakat Kota Surabaya dalam penguasaan bahasa asing secara gratis. Dengan menjamin peserta dan masyarakat memperoleh manfaat pelayanan pemerintah untuk meningkatkan dan menunjang kualitas sumber daya manusia. Namun belum adanya evaluasi khusus dalam penilaian standar penguasaan bahasa asing di Rumah Bahasa menyebabkan tidak dapat diukur kemampuan peserta secara jelas. Pelaksanaan program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya terdapat beberapa hambatan seperti yang telah dipaparkan diatas, yaitu terbatasnya ruang kelas pembelajaran dan kurangnya tutor non Bahasa Inggris sehingga menyebabkan tidak maksimalnya pemberdayaan masyarakat yang ada di Rumah Bahasa serta belum adanya hasil penilaian terhadap peserta untuk menentukan keberhasilan pelatihan bahasa asing.

Hasil dari pelaksanaan program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya yaitu terjadi peningkatan kemampuan dalam penguasaan bahasa asing dan terciptanya komunitas-komunitas bahasa asing di Kota Surabaya seperti Komunitas Bahasa Spanyol, Komunitas Bahasa Rusia, Komunitas Bahasa Korea, Komunitas Bahasa Arab, Komunitas Bahasa Tagalog, dan lain-lain yang diwadahi oleh grup online dan pertemuan yang dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan anggota. Adanya komunitas-komunitas yang terlahir dari pembelajaran di Rumah Bahasa membantu partisipan dalam mengembangkan kemampuan berbahasa asing dan menjadi keterampilan tambahan masyarakat dalam persaingan tenaga kerja di era Masyarakat Ekonomi ASEAN.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian tentang evaluasi pelaksanaan program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya diketahui bahwa Program Rumah Bahasa adalah program yang dijalankan oleh Pemerintah Kota Surabaya dibawah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Bagian Administrasi Kerjasama Kota Surabaya selaku tim pelaksana program. Program Rumah Bahasa adalah program pemberdayaan masyarakat yang berbasis pembelajaran bahasa asing. Program Rumah Bahasa dibuat dalam rangka menyambut Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) untuk meningkatkan penguasaan bahasa asing bagi warga Kota Surabaya dan sekitarnya agar tidak kalah bersaing dengan tenaga kerja dari luar negeri. Penelitian ini dijabarkan

dalam metode evaluasi *Context, Input, Process, dan Product* (CIPP) yang dikembangkan oleh Stufflebeam.

Dilihat dari metode evaluasi *context* (konteks) tujuan program sudah sesuai dengan SOP Rumah Bahasa yakni untuk meningkatkan kompetensi masyarakat Kota Surabaya dalam penguasaan bahasa asing secara gratis. Sedangkan kebutuhan masyarakat partisipan program Rumah Bahasa tidak direncanakan secara spesifik karena tenaga pengajar menggunakan sistem sukarelawan dalam penentuan ketersediaan kelas bahasa asing. Peluang yang ingin dicapai dalam Program Rumah Bahasa adalah bertambahnya daya saing pekerja lokal dalam era pasar bebas ASEAN melalui penguasaan bahasa asing. Tetapi dalam pelaksanaannya belum ditemukan adanya kerjasama pihak Rumah Bahasa dengan institusi penyalur kegiatan dalam mengimplementasikan kemampuan berbicara bahasa asing.

Kedua adalah evaluasi *input* (masukan), pelaksana program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya mencakup semua elemen, yaitu pihak pelaksana program adalah Pemerintah Kota Surabaya yang dilembagai oleh Bagian Administrasi Kerjasama, serta sasaran dan pelaku kebijakan adalah masyarakat. Sedangkan sumber dana program Rumah Bahasa adalah Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Pemerintah Kota Surabaya serta hasil dari *corporate social responsibility* (CSR). Strategi program dalam mendorong keberhasilan tujuan program adalah pemberian pelatihan bahasa asing dan sosialisasi yang dilakukan di berbagai media untuk menarik perhatian *volunteer* dan peserta pelatihan pemberdayaan.

Evaluasi *process* (proses), pelaksanaan program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya sudah berhasil mencapai tujuan sebesar 90 (sembilan puluh) persen dalam sasaran kebijakan, hal ini dibuktikan dengan banyaknya peserta yang mengikuti pelatihan dan bertambahnya jumlah *volunteer* yang menjadi tenaga pengajar. Sedangkan 10 (sepuluh) persen yang belum tercapai yaitu dominasi pelajar dan mahasiswa dalam pemanfaatan pelayanan Rumah Bahasa yang seharusnya diutamakan untuk pekerja. Dari segi pelaksana, penghambat kebijakan berasal dari terbatasnya ruang kelas pembelajaran, dan dari segi masyarakat penghambat tujuan program adalah kurangnya tutor non Bahasa Inggris dan sistem kuota yang diterapkan.

Terakhir evaluasi *product* (produk), produk dari pelaksanaan program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya untuk saat ini adalah terciptanya komunitas-komunitas bahasa asing yang terlahir dari pelatihan pembelajaran di Rumah Bahasa. Untuk peningkatan kemampuan bahasa asing sendiri sudah tercapai karena peserta pelatihan di Rumah Bahasa difokuskan dalam *practical learning* daripada *academical learning* yang hasilnya lebih cepat dirasakan, berupa praktik secara langsung dengan *native speaker* yang menjadi tenaga pengajar tetapi belum adanya standar penilaian terhadap peserta pelatihan bahasa asing menyebabkan tidak dapat terukurnya kemampuan berbicara partisipan terhadap penguasaan bahasa asing secara kertas. Hal ini menyebabkan Rumah Bahasa terkesan sebagai tempat berkumpul saja. Jadi secara

umum dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya sudah mencapai target yang diharapkan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian diatas, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan dalam melakukan perbaikan pelaksanaan terkait program Rumah Bahasa di Kompleks Balai Pemuda Kota Surabaya, khususnya dalam rangka mencapai tingkat keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik. Adapun saran-saran tersebut sebagai berikut:

1. Dalam kelancaran pelaksanaan pembelajaran bahasa asing, terbatasnya kuota dan ruang kelas menjadi hambatan program yang mengakibatkan penolakan terhadap partisipan yang membutuhkan pembelajaran bahasa asing, maka diperlukan penambahan ruang kelas untuk menampung peserta program Rumah Bahasa,
2. Terbatasnya *native speaker* dalam penambahan tenaga sukarelawan dapat dilakukan dengan cara melakukan promosi dan *broadcast message* lebih gencar untuk meminimalisir tuntutan kebutuhan peserta Rumah Bahasa terhadap kelas non Bahasa Inggris, seperti berkoordinasi dengan Kantor Imigrasi Kota Surabaya dalam mensosialisasikan Program Rumah Bahasa,
3. Terbatasnya dana yang diberikan pada Rumah Bahasa dapat diantisipasi dalam memaksimalkan *corporate social responsibility* (CSR) pada perusahaan-perusahaan yang ada di Kota Surabaya untuk menunjang pelaksanaan program,
4. Perlu disusun standar penguasaan bahasa asing dan *database* peserta dalam penguasaan bahasa asing diakhir periode kelas. Hal ini ditujukan untuk menilai seberapa jauh tingkat kemampuan bahasa asing peserta, standar ini diperlukan untuk masing-masing bahasa yang dipelajari agar dapat diketahui tingkat keberhasilan dari pelatihan yang diberikan,
5. Perlu adanya koordinasi dengan institusi yang dapat digunakan oleh peserta untuk mengimplementasikan kecakapan berbicara bahasa asing. Hal ini bertujuan agar peserta Rumah Bahasa dapat menunjukkan keahliannya dalam berbicara bahasa asing sehingga peserta dapat dimanfaatkan dalam pelaksanaannya.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

- a. Indah Prabawati, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
- b. Tjitjik Rahaju, S.Sos., M.Si dan Badrudin Kurniawan, S.AP., M.AP., M.A selaku dosen penguji.

- c. M. Farid Ma'ruf, S.Sos., M.AP yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- d. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiffudin dan Saebani, Bani Ahmad. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Ardiansyah, Rizky. 2014. *Pelayanan Pemerintah Kota Surabaya dalam Program Rumah Bahasa*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Gajah Mada Press
dispendukcapil.surabaya.go.id/berita/475 (diakses pada 20 Maret 2018)
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Fansuri, A. Syahrir. 2016. *Implementasi Program Rumah Bahasa Kota Surabaya*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara.
- inovasi.lan.go.id/index.php?r=post/read&id=640 – Program Rumah Bahasa (diakses pada 4 Februari 2018)
- jipp.jatimprov.go.id - JIPP Jatim (*Data UIP*) Rumah Bahasa (diakses pada 9 Februari 2018)
- kabarsurabaya.org/rumah-bahasa-surabaya-belajar-bahasa/(diakses pada 9 Februari 2018)
- Kavgaouglu and Alci. 2016. *Application of Context, Input, Process, and Product Model in Curriculum Evaluation: Case Study of a Call Centre*. Istanbul: Yildiz Technical University.
- kemlu.go.id – ASEAN Economic Community (diakses pada 9 Februari 2018)
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2016. *TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia Tahun 2016*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Oktaviyanti, Dwi. 2017. *Pengaruh Faktor Tingkat Pendidikan dan Usia terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Program Rumah Bahasa (Studi pada Rumah Bahasa Kota Surabaya)*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara.
- Patilima, Hamid. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Alfabeta.
- Prabawati dan Tauran. 2015. *Evaluasi Kebijakan*. Surabaya: Unesa University Press.
- rumahbahasa.surabaya.go.id (diakses pada 2 Februari 2018)

- Sarwoto, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setyawan, Donny. 2017. *Evaluasi Pelaksanaan Program Simpan Pinjam Perempuan (SPP) PNPM-MP di Desa Sumberkepuh Kecamatan Tanjunganom Kabupaten Nganjuk*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara.
- Sinambela, L.P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Subarsono. 2010. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta CV
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta CV
- surabayakota.bps.go.id – Statistik Penduduk Kota Surabaya 2017 (diakses pada 9 Februari 2018)
- Surat Keputusan Walikota Surabaya Nomor:188.45/406/436.1.2/2014 tentang Tim Pelaksana Program Rumah Bahasa Kota Surabaya
- Widodo, Joko. 2013. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.