**PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SKTM SEKOLAH DI KECAMATAN CIDADAP**

**KOTA BANDUNG**

**Miskin Kota Bandung**

**ARTIKEL JURNAL**

**Karya tulis sebagai persyaratan**

**Untuk memperoleh gelar Mgister Administrasi Publik**

**Universitas Pasundan**

**Oleh :**

**MAMI SUPARMI**

**NIM 148010075**

 

**FAKULTAS PASCA SARJANA**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2016**

**PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TERHADAPKUALITAS PELAYANAN SKTM SEKOLAH DI KECAMATAN CIDADAP KOTA BANDUNG**

**ABSTRAK**

Penelitian ini didasarkan pada masalah pokok yaitu Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Sekolah di Kecamatan Cidadap Kota Bandung. Rendahnya Kualitas pelayanan diduga karena Implementasi Kebijakan belum dilaksanakan dengan baik. Pendekatan yang digunakan belum mengikuti kebijakan dan kualitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Sekolah di Kecamatan Cidadap Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan Implementasi kebijakan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Sekolah di Kecamatan Cidadap Kota Bandung, kemudian dapat dilihat pula dari faktor lain/epsilon (Ɛ) yang tidak diteliti tetapi cukup memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Sekolah di Kecamatan Cidadap Kota Bandung. Pengaruh implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan surat keterangan tidak mampu di Kecamatan Kota Bandung adalah sebesar 63,9%.,sedangkan faktor lain/epsilon (Ɛ) yang tidak ditelitiadalah sebesar 36,1%.

**LATAR BELAKANG PENELITIAN**

Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan civil maupun layanan publik, artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal. Saat ini, pemahaman akan pentingnya aspek pelayanan memang sudah merasuk ke dalam sistem pemerintahan Indonesia, tidak hanya di pusat, tetapi utamanya di daerah sebagai aparatur yang paling dekat dengan masyarakat, akan tetapi masih ditemukan berbagai permasalahan dalam tahap implementasi sehingga istilah kalau bisa dipersulit, mengapa dipermudah belum benar-benar hilang dari mindset masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk memperbaiki pola penyelenggaraan seraya meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerahnya. Paling tidak, ada dua alasan yang secara implisit dapat menjelaskan mengapa pemerintah daerah perlu melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pertama, pelayanan dasar seperti kesehatan, pendidikan, sanitasi dan air bersih merupakan tanggung jawab pemerintah daerah untuk menyediakannya. Kedua, pelayanan tersebut dinikmati pada tingkat lokal yang secara historis pun disediakan secara lokal (Ahmad, Devarajan, Khemani, dan Shah, 2005).

Pelayanan dasar salah satunya pelayanan pendidikan yang ada yaitu ; sekolah yang merupakan unit pelaksana pendidikan sebagai ujung tombak dalam mencerdaskan anak bangsa. Pendidikan mempunyai fungsi yang sangat penting dalam membentuk kepribadian bangsa, kualitas manusia dan masyarakat Indonesia umumnya. utamanya sebagai pusat pembangunan kepribadian anak bangsa, sebagi pusat pembinaan peran serta generasi muda dalam rangka meningkatkan kemampuan dan kreatif akan jauh lebih membangkitkan semangat belajar siswa, (PP No.19 tahun 2005).

Menurut Undang-undang RI Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Masyarakat adalah sejumlah manusia yang merupakan satu kesatuan golongan yang berhubungan tetap dan mempunyai kepentingan sama seperti Sekolah. Yang merupakan tempat didikan bagi anak-anak dan untuk mencapai prestasi belajar yang maksimal sesuai dengan kemampuannya, tujuan dari sekolah adalah mengajarkan anak untuk menjadi anak yang mampu memajukan bangsa. Namun pada kenyataannya pada penyelengaraan pendidikan siswa-siswinya terdiri dari latar belakang atau kondisi  sosial ekonomi yang berbeda. Maka akan berpengaruh terhadap kemampuan membiayai kepada anak-anaknya, sehingga keadaan sosial ekonomi orang tua merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan pendidikan anak.

Pemerintah mempunyai peranan penting dalam mewujudkan keberhasilan pendidikan. Penyelenggaraan pelayanan pemerintahan kepada masyarakat merupakan sistem pembangunan dari sub sistem diantaranya anak sekolah yang tidak mampu sekolah di berikan pelayanan pemerintahan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) sekolah dan penyuluhan yang merupakan pedoman kerja, sesuai Peraturan Daerah Kota Bandung 400/Kep.1253-Dinsos/2015, tanggal 30 Desember 2015 tentang Penetapan Daftar Masyarakat Miskin Kota Bandung tahun 2015, surat keterangan tidak mampu untuk mencapai tujuan tersebut, harus ada kebijakan yang tepat terpadu dan realitis, yaitu pelaksanaan pedoman yang dirintis dan dilaksanakan bersama-sama antara Dinas Pendidikan, Kecamatan, organisasi Profesi guru dan petugas pelayanan, terutama dalam penentuan program pelaksanaan yang berwawasan birokrasi yang sesuai aturan semua pihak. Dalam melaksanakan pelayanan di kewilayahan melalui kasi pelayanan melaksanakan pelayanan memberikan pengarahan pada masyarakat dan memberikan informasi yang berkaitan dengan surat menyurat diantaranya surat keterangan tidak mampu terdapat unsur-unsur persyaratan yang harus dilengkapi oleh pemohon sebagai syarat diprosesnya suatu surat sebagai dasar aturan atau pedoman kerja.

Pelayanan publik itu sendiri pada hakekatnya pemberi pelayanan prima yang berkualitas kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur sebagai abdi masyarakat. Namun kondisi terjadi menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Sekolah belum sepenuhnya berjalan dengan baik.

Kondisi pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Sekolah di Kecamatan belum optimal diantaranya belum terkoordinasi dengan baik antara kecamatan dan kewilayahan pada saat aturan SKTM baru harus dilaksanakan, pengelolaan informasi belum dikemas secara baik yang mampu mengeliminasi *miscommunication,* terbatasnya sumber daya manusia, masih kurangnya sarana dan prasarana.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan SKTM Sekolah pada wilayah Kecamatan Cidadap Kota Bandung.
2. Seberapa besar pengaruh faktor-faktor Implementasi Kebijakan : Komunikasi, Sumber Daya, Diposisi dan Struktur Birokrasi terhadap kualitas pelayanan SKTM Sekolah pada wilayah Kecamatan Cidadap Kota Bandung.

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitiam yang ingin dicapai, yaitu sebagai berikut :

1. Menganalisa besarnya pengaruh Implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan Surat SKTM Sekolah pada wilayah Kecamatan Cidadap Kota Bandung.
2. Menerapkan secara teoritis konsep Implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan SKTM Sekolah pada wilayah Kecamatan Cidadap Kota Bandung

 KEGUNAAN PENELITIAN

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan pengetahuan khasanah keilmuan dan memperkaya kepustakaan dalam bidang Ilmu Administrasi Negara khususnya mengenai implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan.

1. Kegunaan Praktis

 Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam upaya meningkatkan pelaksnaan kebijakan terhadap kualitas pelayanan SKTM Sekolah pada wilayah Kecamatan Cidadap Kota Bandung

**Kajian Pustaka**

Kajian pustaka merupakan kajian secara luas mengenai konsep dan kajian hasil penelitian sebelumnya yang digunakan dalam mendukung Penelitian yang dilakukan dengan pembahasan variable-variabel yang dibahas dalam penelitian ini.

Penelitian ini menitik beratkan pada Implementasi kebijakan publik dan kualitas Pelayanan dengan disertai beberapa teori pendukung yang memiliki hubungan maupun korelasinya yang dilakukan. Implentasi kebijakan publik merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kulitas pelayanan dalam melaksanakan pekerjaannya agar dapat mewujudkan tujuan awal kebijakan publik.

**Kajian Administrasi Publik**

Administrasi Publik (*Public Administration*) atau Administrasi Negara adalah suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting kehidupan bernegara yang meliputi lembaga [legislatif](https://id.wikipedia.org/wiki/Legislatif), [yudikatif](https://id.wikipedia.org/wiki/Yudikatif), dan [eksekutif](https://id.wikipedia.org/wiki/Eksekutif) serta hal- hal yang berkaitan dengan publik yang meliputi kebijakan publik, manajemen publik, administrasi pembangunan, tujuan negara, dan etika yang mengatur penyelenggara negara.

Secara sederhana, administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari tentang bagaimana pengelolaan suatu [organisasi publik](https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Organisasi_publik&action=edit&redlink=1). Meskipun sama-sama mengkaji tentang organisasi, administrasi publik ini berbeda dengan ilmu [manajemen](https://id.wikipedia.org/wiki/Manajemen): jika manajemen mengkaji tentang pengelolaan organisasi swasta, maka administrasi publik mengkaji tentang organisasi publik/pemerintah, seperti departemen-departemen, dan dinas-dinas, mulai dari tingkat [kecamatan](https://id.wikipedia.org/wiki/Kecamatan) sampai tingkat pusat. Kajian ini termasuk mengenai [birokrasi](https://id.wikipedia.org/wiki/Birokrasi); penyusunan, pengimplementasian, dan pengevaluasian [kebijakan publik](https://id.wikipedia.org/wiki/Kebijakan_publik); [administrasi pembangunan](https://id.wikipedia.org/wiki/Administrasi_pembangunan); ke[pemerintahan daerah](https://id.wikipedia.org/wiki/Pemerintahan_daerah); dan [good governance](https://id.wikipedia.org/wiki/Good_governance).

**Kajian Kebijakan Publik**

Pemerintah sebagai penyelenggara negara mempunyai tanggung jawab kepada rakyatnya. Fungsi pemerintah adalah menyelenggarakan negara berdasarkan kewenanganya. Kewenangan yang diberikan kepada pemerintah merupakan dasar bagi pembuatan sampai penetapan kebijakan. Peran pemerintah sangat menentukan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada dalam masyarakat. Permasalahan yang terjadi dimasyarakat akan terselesaikan dengan baik melalui kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Pemerintah sebagai penentu dari penyelesaian masalah yang terjadi dimasyarakat bisa dilhat dari hasil kebijakan yang ditetapkannya. Perencanaan, penyusunan sampai penetapan kebijakan akan sangat menentukan efektifitas kebijakan itu sendiri. Kebijakan harus mempunyai output yang signifikan dalam penyelesaian masalah yang sedang terjadi. Wiliiam N. Dunn menyebut istilah kebijakan publik adalah sebagai berikut :“Kebijakan Publik (Public Policy) adalah Pola ketergantungan yang kompleks dari pilihan-pilihan kolektif yang saling tergantung, termasuk keputusan-keputusan untuk tidak bertindak, yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah” (Dunn, 2003 : 132). Pengertian kebijakan publik diatas menyebutkan segala tindakan dari pemerintah baik yang dilakukan maupun yang tidak dilakukan berdasarkan keputusan yang telah ditetapkan. Keputusan tersebut bersumber dari pilihan kolektifitas yang mempunyai keterkaitan satu sama lainnya dan dibuat oleh lembaga yang berwenang.

**Kajian Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan merupakan tahapan proses kebijakan setelah penetapan Undang-Undang. Implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan Undang-Undang sebagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik bekerjasama untuk menjalankan kebijakan untuk mencapai tujuan kebijakan atau program.

Dalam studi kebijakan publik, dikatakan bahwa Impkementasi bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik kedalam prosedur-prosedur rutin melalui saluran-saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu implementasi menyangkut masalah komplik, keputusan dan siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan. Oleh karena itu tidaklah terlalu salah jika implementasi kebijakan merupakan aspek yang sangat penting dalam keseluruhan proses kebijakan.

**Kualitas Pelayanan Publik**

Konsep kualitas pelayanan telah menjadi satu tahap universal dan menjadi faktor dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Pengembangan kualitas sangat didorong oleh kondisi persaingan antar perusahaan, kemajuan teknologi, tahapan perekonomian dan sosial budaya masyarakat sebenarnya tidak mudah mendefinisikan kualitas yang tepat.

Kualitas menurut Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2004 : 58), bahwa “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Kualitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Menurut Tjiptono kualitas pelayanan adalah “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. (Tjiptono, 2006 : 59). Berdasarkan pendapat ahli mengenai kualitas pelayanan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah sejauh mana harapan yang diterima masyarakat dilapangan dapat memenuhi keinginan masyarakat itu sendiri.

**Kerangka Pemikiran**

Sebagaimana diketahui kerangka berpikir merupakan teori utama yang secara spesifik menggambarkan dua variabel yang dijadikan fokus dalam penelitian. Fokus penelitian ini membahas dua variabel yaitu variabel implementasi kebijakan dan variabel kualitas pelayanan yang masing-masing variabel dijelaskan dibawah ini menurut pandangan para ahli. Implementasi kebijakan dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa pelaksanaan implementasi kebijakan yang baik merupakan penentu keberhasilan implementasi dalam suatu kebijakan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan rencana atau tujuan yang telah ditentukan. Salah satu tujuan yang dihasilkan oleh sebuah organisasi, dalam hal ini organisasi pemerintahan dalam pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang berkualitas.

**Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pemikiran serta latar belakang permasalahan yang telah peneliti kemukakan di atas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

1. Implementasi kebijakan berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan SKTM Sekolah pada Kecamatan Cidadap Kota Bandung
2. Implementasi kebijakan sesuai faktor-faktor : komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan SKTM Sekolah pada Kecamatan Cidadap Kota Bandung.

**METODE PENELITIAN**

 Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei (*noneksperimen)* dalam penelitian survei tidak dilakukan intervensi terhadap variabel, tetapi sekedar mengamati terhadap fenomena yang terjadi atau mencari hubungan terhadap fenomena tersebut dengan variabel-veriabel yang lain. Survei dilakukan terhadap sekumpulan objek yang biasanya cukup banyak dalam jangka waktu tertentu, tetapi tidak seluruh objek diteliti, tetapi melalui perwakilan dari seluruh objek tersebut. Sedangkan jenis penelitiannya bersifat deskritif, yaitu penelitian untuk memperoleh gambaran umum tentang obyek yang akan diteliti berdasarkan keadaan yang sebenarnya terjadi dilapangan sesuai dengan tujuannya.

**Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan suatu proses mencari sesuatu secara sistematik dengan waktu yang lama dengan menggunakan metode tertentu. Penerapan metode tersebut dalam praktek penelitian diperlukan desain penelitian yang sesuai dengan kondisi dan situasi penelitian. Desain penelitian menurut Sugiono (2002 : 86) adalah Menjabarkan berbagai variabel yang akan diteliti, kemudian membuat pengaruh antara satu variabel terhadap variabel lainnya.

Desain penelitian menggambarkan hubungan terstruktur variabel-variabel secara komprehensif, yaitu pengaruh variabel bebas (X) Implementasi Kebijakan terhadap (Y) variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan.

**Operasional Variabel Penelitian**

 Operasional variabel penelitian dirumuskan untuk mendukung pemahaman terhadap operasional dari variabel-variabel yang digunakan, variabel-variabel tersebut dirumuskan sebagai berikut :

1. Variabel implementasi kebijakan ( X), yaitu mewujudkan suatu keputusan kebijakan yang memiliki legalitas hukum, Implementasi merupakan program kebijaksanaan adalah rangkaian tindakan tindak lanjut pada sebuah program yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah – langkah yang strategis maupun yang operasional yang ditempuh guna mewujudkan suatu program atau kebijakan menjadi kenyataan, untuk mencapai sasaran dari program yang telah ditetapkan sejak semula.
2. Variabel kualitas pelayanan (Y), yaitu tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat.

 Selanjutnya secara keseluruhan variabel yang akan dioperasionalkan dalam penelitian ini selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut :

 Tabel

Operasionalisasi Variabel Penelitian

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Faktor | Indikator | Item |
| Implementasi Kebijakan (X) | 1.Komunikasi | 1. Pelaksana Kebijakan
 | 1 |
| 1. Sasaran Kebijakan
 | 2 |
| 1. Metode Sosialisasi
 | 3 |
| 1. Intensitas Komunikasi
 | 4 |
| 2. Sumber Daya | 1. Kemampuan Pelaksana
 | 5 |
| 1. Ketersediaan sarana dan prasarana
 | 6 |
| c. Pemahaman Pelaksana |  7 |
| 3. Disposisi | 1. Komitmen pelaksana
 | 8 |
| 1. Kemampuan pelaksana
 | 9 |
| 1. Intensitas pelaksana
 | 10 |
| 1. Konsistensi pelaksana
 | 11 |
| 4.Struktur Birokrasi  | 1. Ketersediaan SOP
 | 12 |
| 1. Struktur organisasi
 | 13 |

Sumber Edwards III dalam Widodo (2009 : 96-110)

Tabel

Operasionalisasi Variabel Penelitian

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Dimensi | Indikator | Item |
| Kualitas Pelayanan (Y) | 1. Bukti langsung

(*Tangibles*) | 1. Sarana informasi
 | 14.15 |
| 1. Fasilitas yang memadai
 | 16.17 |
| 1. Perlengkapan sarana dan prasarana
 | 18.19 |
| 1. Pelaksana yang ramah
 | 20.21 |
| 1. Keadalan

(*Realibillty)* | 1. Tepat dalam pelayanan
 | 22.23 |
| 1. Kesiapan saat diperlukan
 | 24.25 |
| 1. Daya Tanggap

(*Responsiverress*) | 1. Tanggap terhadap masalah
 | 26.27 |
| 1. Tanggap terhadap keluhan
 | 28.29 |
| 4.Jaminan (*Assurance*) | 1. Pengetahuan yang luas
 | 30.31 |
| 1. Sopan dalam pelayanan
 | 32.33 |
| 5.Empati *(Empaty*) | 1. Memahami terhadap kebutuhan
 | 34.35 |
| 1. Selalu perhatian
 | 36 |

 Sumber: Tjiptono (2004 : 70)

**Populasi Penelitian**

 Populasi adalah semua unit analisis yang akan diteliti dalam suatu penelitian, baik lembaga atau institusi maupun dalam wujud manusia. Menurut sugiyono (2012 :61) populasi adalah : “Wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”.

 **Teknik Pengumpulan Data**

 Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari buku-buku dan dokumen-dokumen peraturan serta pedoman yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.
2. Penelitian Lapangan, terdiri dari :
3. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dimana mengadakan pengamatan mengenai objek yang diteliti secara langsung melalui pengamatan lapangan terhadap objek penelitian secara partisipan.
4. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan dialog langsung dengan responden yakni dengan Camat Cidadap Kota Bandung untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan.
5. Angket, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan penyebaran suatu daftar pertanyaan yang disediakan alternatif jawaban yang telah disusun berdasarkan skala ordinal.

**Teknik Analisis Data**

 Analisis data dilakukan melalui uji statistik, setelah data dikumpulkan dari responden melalui angket, digunakan analisis statistik menurut pendapat Danim (1997:27)” adalah yang digunakan dalam melaksanakan seluruh rangkaian kerja suatu penelitian ini, diantaranya merumuskan hipotesis, menyusun instrumen penelitian, menentukan sampel, analisis data pengolahan data melalui jalur (*part analisis*) yaitu melihat besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan SKTM sekolah di Kecamatan Cidadap Kota Bandung.

**Uji Validitas**

 Suatu alat ukur yang tinggi validasinya akan memiliki error pengukuran yang kecil, artinya skor setiap subyek yang diperoleh alat ukur tersebut tidak jauh berbeda dari skor yang sesungguhnya. Dengan demikian secara keseluruhan alat tes yang bersangkutan akan menghasilkan varians error yang kecil pula.

**Uji Reliabilitas**

 Pengujian ini bertujuan mengetahui keandalan alat ukur yang digunakan. Keandalan ini menunjukkan ketepatan dan homogenitas angket yang digunakan sebagai alat ukur. Metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas (keandalan) alat ukur pada penelitian ini digunakan interval *consistency* dengan teknik belah dua (split hal) dari spearman-Brown.

**Jadwal Penelitian**

 Penelitian ini dilakukan di wilayah Kecamatan Cidadap Kota Bandung. Dalam melakukan penelitian untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan. Peneliti melakukan penelitian yang diperkirakan akan dilaksanakan selama 6 (enam) bulan

**Pembahasan Secara Simultan Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan**

Hasil penelitian yang peneliti lakukan pada Kecamatan Cidadap Kota Bandung diperoleh gambaran bahwa hasil hipotesis yang peneliti lakukan diperoleh hasil, bahwa implementasi kebijakan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan statistik secara keseluruhan (melalui perhitunga kofisien diterminasi) diperoleh hasil bahwa variabel implementasi kebijakan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan berdasarkan faktor kebijakan model Edwards III dalam Widodo ( 2009 : 96 ) terdiri dari empat variabel antara lain komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi, peneliti menilai bahwa kebijakan merupakan derivasi dari kebijakan pemerintah daerah yang belum teimplementasi secara optimal, dapat ditinjau dari aspek-aspek pengelolaan informasi belum dikemas secara baik yang mampu mengeliminasi miscommunication, terbatasnya sumberdaya merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan dalam pelaksanaan kebijakan. kebijakan merupakan suatu proses yang begitu kompleks bahkan tidak jarang bermuatan politis dengan adanya intervensi berbagai kepentingan. Selain itu, implementasi kebijakan dapat juga dikatakan sebagai suatu proses mengubah gagasan atau program menjadi tindakan, dan bagaimana kemungkinan cara menjalankan perubahan tersebut.

Uraian tersebut di atas , peneliti dapat mengemukakan bahwa Implementasi kebijakan publik merupakan salah satu tahapan penting dari keseluruhan proses kebijakan. Implementasi merupakan program kebijaksanaan adalah rangkaian tindakan tindak lanjut pada sebuah program yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah – langkah yang strategis maupun yang operasional yang ditempuh guna mewujudkan suatu program atau kebijakan menjadi kenyataan, untuk mencapai sasaran dari program yang telah ditetapkan sejak semula.

**Pembahasan Parsial Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kecamatan Cidadap Kota Bandung.**

Hasil penelitian yang peneliti lakukan pada Kecamatan Cidadap Kota Bandung diperoleh gambaran bahw hasil hipotesis yang peneliti lakukan diperoleh hasil bahwa implementasi kebijakan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Besaran nilai koefisien hubungan dan pengaruh dari masing-masing variabel. Pengujian secara parsial dilakukan untuk mengukur pengaruh masing-masing dan dimensi implementasi kebijakan secara terpisah dengan menguji koefisien jalur dari masing-masing dimensi terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan statistik.

**Kesimpulan**

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan surat keterangan tidak mampu sekolah di wilayah Kecamatan Cidadap Kota Bandung. Selanjutnya dapat diambil beberapa kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan penelitian tersebut. Secara empirik telah ditemukan bahwa kualitas Pelayanan surat keterangan sekolah di Kecamatan Cidadap Kota Bandung dapat dipengaruhi oleh Implementasi Kebijakan antara lain :

1. Secara simultan variabel implementasi kebijakan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kecamatan Cidadap Kota Bandung, hal ini menunjukkan secara operasional implementasi kebijakan dipandang sangat penting dan sangat mendukung terhadap kualitas pelayanan.
2. Secara parsial faktor-faktor Implementasi kebijakan terdiri dari komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi berpengaruh terhadapa kualitas pelayanan.

**Saran –saran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan pada Kecamatan Cidadap Kota Bandung. Peneliti dalam kaitan dengan implementasi kebijakan sebagai berikut :

1. Secara Akademik.
2. Kepada Kecamatan Cidadap Kota Bandung seyogyannya harus mempunyai keinginan kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan pegawai kelurahan .
3. Pelaksanaan kebijakan harus dilaksanakan dengan optimal oleh pimpinan dan isi kebijakan harus jelas dan transparan, sehingga dapat dipahami oleh para pegawai.
4. Secara Praktis

Optimalisasi kualitas pelayanan yang dilakukan pegawai di wilayah melalui variabel Implementasi kebijakan ditinjau dari prinsip-prinsip, peneliti mengajukan saran sebagai berikut :

1. Memberdayakan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengoptimalan isi kebijakan yang jelas
2. Peningkatan komunikasi dengan memperbanyak ragam/jenis media komunikasi
3. Dukungan sarana dan prasarana harus terus ditingkatkan sesuai dengan skala perioritas.
4. Pembagian potensi melalui peningkatan kemampuan diri melalui pendidikan dan latihan sesuai dengan uji kopetensinya.
5. Secara Kebijakan.
6. Seyogyanya Pemerintahan pusat agar membuat perundang-undangan simpel dan jelas guna pelaksanaan pembuatan surat keterangan tidak mampu mudah diikuti di seluruh kabupaten / Kota.
7. Seyogyanya Organisasi kelembagaan agar membuat standar operasional untuk peningkatan kualitas pelayanan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Al-Rasyid, Harum,1994, *Analisis Jalur (Parh Analysis) sebagai Sarana Statistika Dalam Analisis Kausal.* Bandung LP3ES Fakultas Ekonomi UNPAD.

Agustino, Leo. 2006, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik,* Bandung: CV. Afabeta.

Dunn Willam,1999, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Edisi ke dua, Yogyakarta Gajah Mada University.

Dwiyanto, Agus, 1995 *Mewujudkan good Governance melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press.

Gibson,1993, *Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: CV.Haji Masagung.

Purwanto, Erwan Agus dan Sullistyastuti, Dyah Ratih, 2015 *Implementasi Kebijakan Publik*, Yogyakarta : Gava Media.

Mangkunegara, Anwar prabu,2004 *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

 Permata, Agus. 1997, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Bandung: Alphabeta.

Siagian, Sondang P, 1990. *Organisasi, Kepemimpinan dan Prilaku Administrasi*, Jakarta: Gunung Agung.

Sudjana, 2002. *Metode Statistik*, Bandung: Tarsito.

Sugiono, 2005, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alphabeta.

AG. Subarsono. 2006, *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Aplikasi*.

Yogyakarta:Pustaka Pelajar

Tjiptono, Fandy,2004, *Manajemen Jasa*, Jakarta: Andi Offset.

Triguno, 1997. *Budaya Kerja, Meningkatkan Lingkungan yang Kondusif untuk*

*Meningkatkan Produktifitas Kerja*, Jakarta : Golden Terayon Press.

Wahab, Solihin, Abdul,2004, *Analisis Kebijakan dari Formulasi Keimplemntasian Kebijakan Negara*, Jakrta: Bumi Aksara.

Widodo, Joko, 2009, *Analisis Kebijakan Publik, Edisi pertama*, Jatim : Bayumedia Publising.

Walpole,E, Ronald,1995, *Pengantar Statistika Edisi ke 3,* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Winarno, Budi , 2004, *Teori dan Proses Kebijakan Publik* , Yogyakarta: Media Pressi

Winarno, Budi, 2012, *Kebijakan Publik,*  Jakarta : PT Buku Seru