

# PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN PADA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS TADULAKO

**Abdi Akhir**

*abdiakhir@gmail.com*

*Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Tadulako*

## **Abstract**

*The purposes of this study were to determine the implementation influence of minimum service standards policy on educational services quality and also to identify the implementation influence of minimum service standards implemented into the internal policy on educational services quality at the Social and Political Sciences Faculty of Tadulako University. The theories used as footholds were the Policy Implementation Theory of Charles O. Jones (X Variables) comprising the dimensions of Organization, Interpretation, and Application and the Service Quality Theory of Rosenbloom (Y Variables) comprising the dimensions of Efficiency, Competence, and Fairness. The research method used was quantitative study. The sampling technique used was probability sampling, especially random sampling. Data were collected by means of questionnaire distributed to 88 respondents who were the implementors of the policy comprising the Faculty leadership elements, units leadership elements, and educators and educational personnels. Data were analyzed using multiple linear regression technique. The results showed that the implementation of minimum service standards policy referred to the theory of Charles O. Jones (1994) comprising the factors of organization, interpretation, and application partially had significant and positive influence on educational services quality at Social and Political Sciences Faculty of Tadulako University where the organization factor partially had sufficiently strong influence, the interpretation factor partially had sufficiently strong influence, and the application factor partially had strong influence on educational services quality at Social and Political Sciences Faculty of Tadulako University. While the simultaneous testing showed that the implementation of minimum service standards policy simultaneously had significant and positive influence on educational services quality at Social and Political Sciences Faculty of Tadulako University with strong level of influence closeness amounting to 26% while the rest 74% was owned by the other factors (epsilon) which is not detected.*

**Keywords:** *Policy Implementation, Educational Services Quality*

Di Universitas Tadulako secara substansial telah terbangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik (*public service*) yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 97/KMK.05/2012 telah ditetapkan sebagai instansi pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum pada tanggal 3 April 2012. Dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 46 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan

Minimum (SPM) Universitas Tadulako, disebutkan bahwa pelayanan berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya menerapkan prinsip efisiensi dan produktivitas berdasarkan Standar Pelayanan Minimum.

Gejala-gejala yang ditemukan berdasarkan hasil pengamatan dilapangan yang dianggap praduga peneliti penyebab gejala-gejala terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik Universitas Tadulako (Fisip Untad) adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Akademik yang masih rendah karena belum meratanya penyebaran tenaga Pendidik baik secara kualitas maupun kuantitas. Hal ini dapat dilihat pada rasio dosen dan mahasiswa. Dimana ada dua program studi yang rasio dosen dan mahasiswanya sangat baik (prodi Administrasi Publik dan Prodi Sosiologi), sementara ada 3 Prodi yang rasio dosen dan mahasiswanya mendekati angka rasio minimum.
2. Dalam kebijakan mengenai SPM Universitas Tadulako disebutkan bahwa Monitoring dan Evaluasi (Monev) Standar Pelayanan Minimum merupakan bagian yang esensial dan tidak dapat dipisahkan dari Rencana Strategi Untad. Hasil pengamatan pada Rencana Kerja Anggaran Kementerian/Lembaga (RKA K/L) Satuan Kerja Universitas Tadulako Alokasi dana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, tidak ditemukan kegiatan yang secara spesifik merupakan perencanaan dari kegiatan Monitoring dan Evaluasi yang dimaksud.
3. Belum optimalnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan pendidikan yang dalam SPM Universitas Tadulako, disebutkan bahwa Paradigma yang dianut dalam implementasi SPM adalah paradigma kualitas, artinya semua orang yang terlibat dalam memberikan layanan harus berpikir tentang kualitas dan semua bentuk layanan berorientasi pada kualitas yang terukur salah satunya tergambar pada indeks kepuasan konsumen. Sementara dari data yang berusaha penulis peroleh, belum ada data ataupun angka mengenai indeks kepuasan konsumen

ataupun kegiatan yang direncanakan untuk mengukur indeks kepuasan konsumen dari pelayanan yang dilakukan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako dalam rencana kerja tiga tahun terakhir.

Sehubungan dengan hal-hal tersebut langkah tindak lanjut perlu dilakukan adalah meningkatkan pelayanan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan melalui riset sehingga dapat mengungkapkan fakta tentang fenomena-fenomena yang terjadi.

## METODE

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Nazir (1985:51) bahwa desain penelitian terkait erat dengan metode penelitian, bahkan dapat dikatakan keduanya tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif karena berusaha menjelaskan dan menganalisis tingkat keterpengaruhan variabel bebas (*independent variable*) terhadap variabel terikat (*dependent variable*) dengan metode survei eksplanatori, yaitu menjelaskan dan menganalisis besarnya pengaruh implementasi kebijakan standar pelayanan minimum terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Fisip Untad, baik secara parsial maupun secara simultan, juga besarnya pengaruh dari implementasi kebijakan tersebut.

## Operasionalisasi Variabel

Variabel-variabel dalam penelitian ini meliputi variabel bebas (*independent variable*) yaitu implementasi kebijakan standar pelayanan minimum dan variabel terikat (*dependent variable*), yakni kualitas pelayanan pendidikan.

Variabel-variabel penelitian dijelaskan pada tabel 1 berikut:

**Tabel 1. Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator	No. Kuesioner
<b>Variabel Bebas</b> Implementasi kebijakan (X)  Jones (1994:296)	1.1. Organisasi	a. Kewenangan yang cukup	1
		b. Kejelasan Prosedur Operasional Standar	2
		c. Kesesuaian Tupoksi	3
		d. Struktur organisasi	4
		e. Beban Kerja yang merata	5
	1.2. Interpretasi	a. Komitmen mengenai Pelayanan	6
		b. Kejelasan tugas	7
		c. Konsistensi pelaksanaan Pelayanan	8
		d. Sosialisasi kebijakan	9
		e. Petunjuk Pelaksanaan Kebijakan	10
	1.3. Penerapan	a. Perhatian pada prinsip kualitas	11
		b. Identifikasi Pelayanan	12
		c. Penilaian terhadap keberhasilan Pelayanan	13
		d. Pengawasan terhadap capaian Pelayanan	14
		e. Konsistensi Monev	15
<b>Variabel Tidak Bebas</b> Kualitas Pelayanan Pendidikan (Y) Rosembloom (2005: 244)	2.1. Efisiensi	a. Ketepatan pemakaian sarana	16
		b. Persyaratan sarana yang memadai	17
		c. Mengutamakan mutu	18
		d. Mengoptimalkan Sarana pembelajaran	19
	2.2. Kompetensi	a. Memahami Mentalitas Mahasiswa	20
		d. Membuat materi Pembelajaran	21
		f. Pemilihan metode Pelayanan	22
		g. Penyusunan Rencana	23
		h. Pelaksanaan Rencana	24
	2.3. Keadilan	a. Netralitas dalam memberikan layanan	25
		b. Kejujuran memberikan Pelayanan	26
		c. Perlakuan yang sama bagi mahasiswa	27
		d. Kesempatan yang sama	28

Sumber : Diolah oleh peneliti (2016).

**Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi pada penelitian ini meliputi implementor kebijakan Standar Pelayanan Minimum di Fisip Untad dengan jumlah populasi pada tabel berikut :

**Tabel 2. Populasi**

No	Implementor	Jenis Jabatan	Jumlah	Keterangan
1	Unsur Pimpinan Fakultas	(Dekan dan Wakil Dekan)	4	Dosen tugas tambahan
2	Pimpinan Unit	Ketua Jurusan/Sekretaris Jurusan/Ketua Prodi	14	Tenaga pendidik/Dosen tugas tambahan
3	Tenaga Pendidik	Dosen PNS/CPNS, Dosen Non PNS, Dosen BLU	131	Non tugas tambahan internal
4	Tenaga Kependidikan	Kabag TU, Kasubag/Pustakawan/ Staf	50	Pejabat eselon dan non eselon
Jumlah			199	

Sumber : Data Subag Keuangan dan Kepegawaian Januari 2016; dikelompokkan oleh peneliti (2016)

Berdasarkan jumlah populasi di atas maka diambil sampel dengan menggunakan rumus T Tharo Yamane, dimana tingkat t presisi yang dipakai apakah  $\alpha = 0.05$ , artinya, tingkat kebenaran penelitian ini 95% atau kesalahan sebesar 5%. Rumus Penetapan Sampel Menurut Tharo Yamane.

$$n = \frac{N}{N (di)^2 + 1}$$

N= Populasi  
 $d^2$  = tingkat presisi ( $\alpha = 0.08$ )  
 n = sampel

Selanjutnya sampel diperoleh secara proporsional dengan cara penarikan sampel rambang sederhana melalui undian. Dimana

setiap nama-nama populasi ditulis kemudian diundi/dikocok. Nama-nama yang keluar itulah menjadi sampel.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan disesuaikan jenis dan sumber data yang diperlukan. Data primer diperoleh melalui teknik observasi dan kuesioner. Data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi dan kepustakaan terhadap publikasi atau catatan penting yang menunjang analisis dan pembahasan hasil penelitian, yakni berkaitan dengan kebijakan Standar Pelayanan Minimum di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako.

Untuk keperluan pengumpulan data, maka teknik yang digunakan adalah sebagai berikut:

### Instrumen Penelitian

Kegiatan pengumpulan data dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner yang disusun secara terstruktur. Tingkat pengukuran variabel yang meliputi empat kategori jawaban dengan berpedoman pada skala perbedaan semantik yang menunjukkan adanya gradasi dari nilai yang sangat ideal hingga nilai yang sangat tidak ideal, yakni dari angka/bobot 4, 3, 2, dan 1.

### Metode Analisis Data

#### Analisis Data Untuk Uji Instrumen

Sebelum dipergunakan dalam penelitian maka terlebih dahulu dilakukan uji instrumen yang digunakan yaitu kuesioner. Uji dilakukan pada populasi sasaran dalam jumlah yang relatif kecil yang dianggap mewakili karakteristik populasi sasaran yang sebenarnya. Dalam penelitian uji instrumen yang dilakukan adalah (1) Uji Validitas yang bertujuan untuk menguji sejauh mana kevalidan item instrumen penelitian. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik yang digunakan untuk menguji validitas kuesioner adalah pendekatan korelasi skor item pernyataan dengan total skor variabel. Menggunakan rumus korelasi Spearman sesuai

dengan skala pengukuran ordinal sementara Keputusan pengujian diambil dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai  $t_{tabel}$ . Pengujian validitas dilakukan menggunakan program SPSS versi 16.0 for Windows dengan metode korelasi Pearson. Dalam penelitian ini hasil uji validitas menyatakan semua data yang di uji adalah valid. (2) Uji Reliabilitas bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Uji ini dilakukan dengan menggunakan teknik belah dua *Spearman Brown (Split-half)*. Reliabel setiap pernyataan akan ditunjukkan dengan hasil  $r_i$  positif dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , berarti seluruh item pernyataan adalah reliabel atau handal dengan taraf kesalahan 5%. Hasil estimasi uji reliabilitas yang dilakukan menunjukkan nilai koefisien reliabilitas yang tinggi, maka hasil kuesioner memiliki tingkat reliabilitas yang baik, atau dengan kata lain data dapat dipercaya.

### Regresi Linear Berganda

Untuk mencari besarnya pengaruh secara parsial antara organisasi ( $X_1$ ) terhadap kualitas layanan (Y), interpretasi ( $X_2$ ) terhadap kualitas layanan (Y), penerapan ( $X_3$ ) terhadap kualitas layanan (Y), serta analisis secara simultan, maka akan digunakan analisis regresi linear berganda dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y : Kualitas Layanan;  $X_1$  : Organisasi;  $X_2$  : Interpretasi;  $X_3$  : Penerapan; a : Parameter Konstanta;  $b_1, b_2, b_3$  : Parameter Penduga; (Sugiyono, 2003:243)

Untuk mengukur tingkat signifikansi pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat maka akan dilakukan melalui uji-f. Ini dilakukan dengan membandingkan nilai F rasio dengan F tabel. Jika F rasio lebih besar dari F tabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara bersama-sama dapat

$$F = \frac{R^2(N - m - 1)}{m(1 - r^2)}$$

Keterangan:

- f : Harga F garis regresi
  - N : Jumlah sampel
  - m : Jumlah prediktor
  - r : Kofisien Korelasi antara kriterium dengan prediktor-prediktor.
- (Sugiyono, 2003:190-219)

Selanjutnya, untuk mengetahui koefisiensi regresi antara variable bebas dengan variabel terikat maka akan dilakukan dengan uji-t dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{r n - 2}{1 - r^2}$$

Keterangan:

- t = t<sub>hitung</sub>
  - r = Koefisien korelasi
  - n = Jumlah sampel
- (Sugiyono, 2003:190-219)

Untuk melihat tingkat keeratan pengaruh atau korelasi dalam penelitian ini, dipergunakan kriteria sebagai terlihat pada tabel 3. di bawah ini:

**Tabel 3. Tingkat keeratan**

Nilai korelasi	Interprestasi
0 :	Tidak ada korelasi
>0 - 0,25:	Korelasi sangat lemah
>0,25 - 0,5:	Korelasi cukup
>0,5 - 0,75:	Korelasi kuat
>0,75 - 0,99:	Korelasi sangat kuat
1:	Korelasi sempurna

Sumber : Sarwono (2006)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitan

#### Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dalam kurun waktu 1963-sekarang telah menunjukkan perkembangan yang sangat menggembirakan, baik dari segi peningkatan jumlah dan mutu fasilitas pembelajaran, perkembangan jumlah peminat dan mahasiswa, peningkatan jumlah dan mutu tenaga pendidik

dan tenaga kependidikan, perkembangan hasil-hasil penelitian dan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, serta semakin meningkatnya jumlah alumni dan kontribusi yang diberikan kepada masyarakat, pemerintah dan para stakeholder lainnya.

Sehubungan dengan perubahan status Universitas Tadulako menjadi Badan Layanan Umum (BLU) pada tahun 2012 maka Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik berkomitmen untuk senantiasa mendukung keberhasilan penyelenggaraan BLU Universitas Tadulako.

Keberadaan Fakultas Sosial Politik di Sulawesi Tengah, adalah salah satu dalam lingkungan Universitas Tadulako, yang merupakan cikal bakal berdirinya Universitas Tadulako, melalui tiga tahapan perjalanan sejarah, yaitu periode status swasta (1963 – 1966), periode status cabang (1966 – 1981), dan status fakultas yang berdiri sendiri dalam sebuah perguruan tinggi negeri, sejak tahun 1981 sampai sekarang ini.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako yang pada kala itu bernama Fakultas Sosial Politik, sebagai hasil dari kerja keras tokoh-tokoh masyarakat Sulawesi Tengah, pada tanggal 8 Mei 1963 berdirilah Universitas Tadulako yang berstatus swasta, dengan Rektor pertama adalah Dr. Nazri Gayur, Sekretaris Aminuddin Ponulele, BA, sedangkan di Fakultas Sosial Politik, Drs. H. F. Tangkilisan memangku jabatan Dekan.

Melalui perjuangan dan berbagai usaha untuk meningkatkan status dan peran Universitas Tadulako, maka pada tanggal 12 September 1964, status Universitas Tadulako menjadi “Terdaftar” sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan Nomor 94/B-SWT/P/64.

Dalam tahap selanjutnya Universitas Tadulako berubah dari status Terdaftar menjadi status Cabang Universitas Hasanuddin berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan (PTIP) nomor 1/1966, tanggal 1 Januari 1966, terdiri atas 4 fakultas yaitu Fakultas Ekonomi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Fakultas

Peternakan, dan Fakultas Hukum. Sedangkan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan menjadi IKIP Makassar Cabang Palu yang terdiri atas tiga fakultas : Fakultas Ilmu Pendidikan, Fakultas Keguruan Sastra dan Seni, dan Fakultas Ilmu Eksakta.

Pada tahun 1981 dibentuklah Koordinatorium Perguruan Tinggi Sulawesi Tengah (PTST), didukung oleh Gubernur dan masyarakat Sulteng, Rektor Unhas dan Rektor IKIP Ujung Pandang, akhirnya status kedua lembaga pendidikan tinggi tersebut menjadi "Universitas Tadulako" berdasarkan Keputusan Presiden RI. Nomor 36 Tahun 1981 tanggal 14 Agustus 1981 yang peresmianya dirangkaikan dengan pelantikan Prof. Dr. H. A. Mattulada sebagai Rektor.

Sejak tahun 1981 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terus mengembangkan diri. Dari pendirian awal yang terdiri dari 2 program studi hingga tahun 1998, Fisip Untad membuka program studi antropologi lalu pada tahun 2002 program studi Ilmu Pemerintahan dan tahun 2003 program studi Ilmu Komunikasi.

### Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan kepada implementor kebijakan di Fisip Untad dimana disebarkan kuisisioner sebanyak 88 kuisisioner. Berikut dijelaskan deskripsi singkat mengenai karakteristik responden meliputi (1) usia dimana kelompok responden terbesar berada pada kelompok umur 51 tahun ke atas, hal ini menjelaskan bahwa responden sudah cukup dewasa bahkan sudah mempunyai pengalaman kerja yang tinggi dalam melakukan tugasnya sebagai implementor kebijakan dalam

lingkungan kerjanya. (2) Jenis Kelamin, hasil dari pengumpulan data dan pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden pria 53 orang atau 62% dan responden wanita 35 orang atau 29,77%. (3) Jenjang Pendidikan, gambaran kondisi responden berdasarkan jenjang pendidikan, menunjukkan bahwa responden dengan jenjang pendidikan strata 2 merupakan responden terbanyak. Sajian data memberikan gambaran bahwa responden sebagian besar telah memiliki tingkat intelektualitas yang tinggi dari jenjang pendidikannya.

### Analisis Distribusi Frekuensi

Penyusunan distribusi frekuensi bertujuan untuk memudahkan dalam penyajian data, memudahkan pemahaman dan memudahkan pembacaan data yang merupakan sumber informasi dalam penelitian. Analisis deskriptif dalam penulisan ini disajikan dalam bentuk tabel dalam hal ini digunakan model distribusi frekuensi kategori dimana penyatuan kelas-kelasnya didasarkan pada data kategori.

### Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Implementasi Kebijakan (X)

Berdasarkan skor serta persentase yang dicapai untuk setiap dimensi selanjutnya ditentukan pengkategorian hasil berdasarkan penentuan kriteria sebagai berikut :

Perolehan skor maksimum setiap kuisisioner adalah 4 atau 100 % dan skor minimum adalah 1 atau 25 % dari skor maksimum. sehingga diperoleh skor untuk setiap kategori seperti pada tabel berikut.

**Tabel 7. Kategori Skor Responden**

No	Score Penilaian	Keterangan Penilaian
1	81,26 % sampai dengan 100 %	Sangat ideal
2	62,51 % sampai dengan 81,25 %	Ideal
3	43,76 % sampai dengan 62,50 %	kurang ideal
4	25 % sampai dengan 43,75 %	Tidak ideal

Sumber : Sugiyono (2003) yang sudah di modifikasi

Analisis tanggapan responden terhadap variabel implementasi dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

**Table 8. Distribusi Frekuensi Variabel Implementasi Kebijakan**

No Kuesioner	Pilihan Jawaban Responden								Total	%
	1		2		3		4			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	100
1.	0	0,00	6	6,82	63	71,59	19	21,59	88	100
2.	1	1,14	30	34,09	35	39,77	22	25,00	88	100
3.	0	0,00	16	18,18	57	64,77	15	17,05	88	100
4	0	0,00	22	25,00	51	57,95	15	17,05	88	100
5	2	2,27	47	53,41	32	36,36	7	7,95	88	100
6	0	0,00	14	15,91	58	65,91	16	18,18	88	100
7	0	0,00	11	12,50	52	59,09	25	28,41	88	100
8	0	0,00	16	18,18	55	62,50	17	19,32	88	100
9	2	2,27	50	56,82	28	31,82	8	9,09	88	100
10	0	0,00	16	18,18	54	61,36	18	20,45	88	100
11	0	0,00	9	10,23	54	61,36	25	28,41	88	100
12	1	1,14	8	9,09	48	54,55	31	35,23	88	100
13	1	1,14	6	6,82	63	71,59	18	20,45	88	100
14	2	2,27	11	12,50	57	64,77	18	20,45	88	100
15	0	0,00	12	13,64	61	69,32	15	17,05	88	100

Sumber :Hasil Penelitian (2016)

Berdasarkan Tabel 8 diketahui persentase rata-rata tanggapan responden terhadap 15 butir pernyataan yang diajukan berkaitan dengan faktor organisasi, interpretasi, penerapan (X), deskripsi hasil tanggapan responden yang diperoleh dari semua pertanyaan responden terbesar adalah ideal sebesar 58,18%,

**Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Pendidikan (Y)**

Analisis tanggapan responden terhadap variabel kualitas layanan pendidikan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 9 berikut ini:

**Tabel 9. Distribusi Frekuensi Variabel kualitas layanan pendidikan (Y)**

No Kuesioner	Pilihan Jawaban Responden								Total	
	1		2		3		4		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%		
16	0	0,00	7	7,95	55	62,50	26	29,55	88	100
17	0	0,00	8	9,09	64	72,73	16	18,18	88	100
18	0	0,00	10	11,36	49	55,68	29	32,95	88	100
19	0	0,00	5	5,68	46	52,27	37	42,05	88	100
20	1	1,14	3	3,41	53	60,23	31	35,23	88	100
21	1	1,14	8	9,09	60	68,18	19	21,59	88	100
22	0	0,00	5	5,68	57	64,77	26	29,55	88	100
23	0	0,00	10	11,36	49	55,68	29	32,95	88	100
24	0	0,00	8	9,09	49	55,68	31	35,23	88	100
25	0	0,00	2	2,27	53	60,23	33	37,50	88	100
26	0	0,00	4	4,55	45	51,14	39	44,32	88	100
27	1	1,14	3	3,41	41	46,59	43	48,86	88	100
28	3	0,28	73	6,91	621	58,81	359	34	1056	100

Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Berdasarkan Tabel 9 dapat diketahui persentase rata-rata tanggapan responden terhadap 12 butir pernyataan yang diajukan berkaitan dengan variabel kualitas layanan pendidikan (Y). Responden memberikan tanggapan sangat tidak ideal sebesar 0,28%,

tidak ideal sebesar 6,91%, ideal sebesar 58,81%, sangat ideal sebesar 34%.

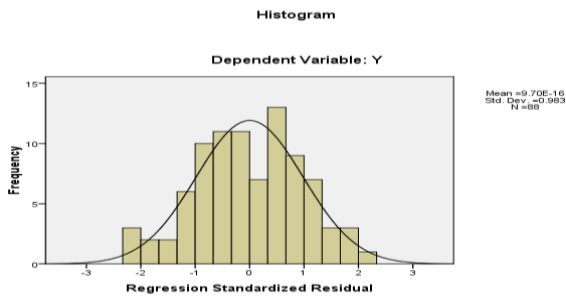
**Pengujian Asumsi Klasik**

Mengingat suatu model regresi harus memenuhi persyaratan BLUE (*Best Linear*

Unbiased) maka dilakukan pengujian melalui uji asumsi klasik sebagai berikut:

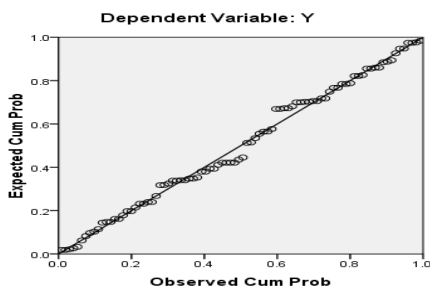
**a. Uji Normalitas**

Pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan analisis grafik Histogram dan grafik *Normal Probability Plot (Normal P-P Plot)*. Berikut output dari hasil pengujian normalitas:



**Gambar 2 Histogram**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



**Gambar 3 Probabiliti Plot**

Gambar 2 di atas menampilkan Histogram yang memperlihatkan bahwa grafik terbentuk seperti lonceng dan tampilan *Normal Probabiliti Plot* pada gambar 3 menunjukkan bahwa titik-titiknya menyebar disekitar garis diagonal. Berdasarkan uji normalitas, model regresi yang terbentuk dapat dikatakan lulus uji normaliltas dan hasil regresi dinyatakan normal.

**b. Uji Multikolinearitas**

Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan metode korelasi parsial yaitu dengan membandingkan antara koefisien determinasi ( $R^2$ ) keseluruhan dengan nilai koefisien korelasi parsial semua variabel bebasnya. Jika nilai koefisien determinasi  $R^2$  lebih besar dari nilai koefisien korelasi parsial dari semua variabel bebasnya maka model

tersebut tidak mengandung gejala multikolinearitas (Suliyanto, 2011:81-88). Berikut output yang dihasilkan dari pengujian multikolinearitas:

**Tabel 10. Uji Multikolinearitas**

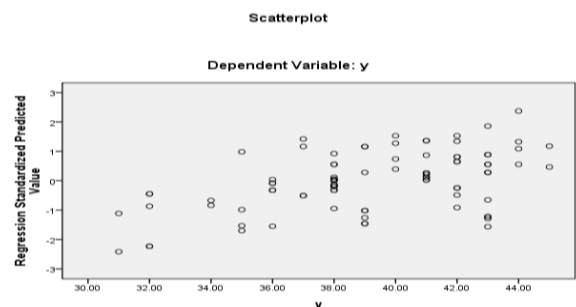
Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Organisasi	0.839	1.192	Bebas Multikolinieritas
Interpretasi	0.795	1.258	Bebas Multikolinieritas
Penerapan	0.898	1.114	Bebas Multikolinieritas

Sumber : Hasil Penelitian (2016)

Hasil pengujian pada tabel 10 di atas menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan sebagai prediktor model regresi menunjukkan nilai VIF yang tidak jauh dari nilai 1 (nilai sangat jauh berada di bawah angka 10). Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel penelitian tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas dalam regresi.

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Untuk mendeteksi adanya masalah heteroskedastisitas digunakan metode analisis grafik yang dilakukan dengan mengamati grafik *scatterplot*. Berikut output yang dihasilkan dari pengujian heteroskedastisitas:



**Gambar 4. Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan tampilan scatterplot pada gambar 4 di atas terlihat bahwa plot atau titik-titik menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu vertikal. Oleh karena itu model regresi yang terbentuk dinyatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.



**d. Pengujian Autokorelasi**

Pada tabel Model Summaryb menunjukkan nilai DW sebesar 1,566. Syarat

suatu data tidak berautokorelasi adalah ketika nilai DW mendekati dua. Hal ini dapat dilihat pada tabel 11 sebagai berikut:

**Tabel 11. Uji Autokorelasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.509	0.259	0.232	3.06881	1.566

Sumber :Hasil Penelitian (2016)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi yang terbentuk dinyatakan tidak terjadi gejala Autokorelasi.

**Pengujian Hipotesis**

Pengujian Hipotesis akan dilakukan secara statistik, untuk memperoleh hasil pengukuran atas nilai koefisien determinasi, nilai statistik F dan nilai statistik t. Dimana dalam pengujian hipotesis ini terdiri dari beberapa langkah sebagai berikut:

**a. Koefisien Determinasi**

Nilai koefisien determinasi digunakan R2 (R square), dimana dari hasil perhitungan dapat

diketahui bahwa koefisien determinasi R2 yang diperoleh sebesar 0.259. Hal ini menunjukkan bahwa variabel implementasi kebijakan terdiri dari organisasi, interpretasi dan penerapan dapat menerangkan 26% variasi kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 74% kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model analisis dalam penelitian ini.

**b. Uji t (Parsial)**

Uji signifikansi parsial (Uji t) dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel terikat secara individual dan menganggap variabel lain konstan.

**Tabel 12. Uji Parsial**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.548	4.281		4.099	0.000
x1	0.327	0.245	0.137	1.334	0.186
x2	0.296	0.207	0.150	1.424	0.158
x3	0.782	0.204	0.381	3.840	0.000

Sumber : Hasil Penelitian (2016)

Parameter yang digunakan untuk uji t dalam penelitian ini adalah dengan membandingkan antara nilai signifikansi dengan tingkat kepercayaan 5%. Berdasarkan tabel 12 di atas dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 17.548 + 0.327X1 + 0.296X2 + 0.782X3 + e$$

Dimana :

17,548 = variabel independen yaitu Implementasi Kebijakan yang terdiri dari variabel organisasi, interpretasi dan penerapan mempunyai hubungan positif dengan peningkatan Kualitas Pelayanan. Nilai konstanta implementasi kebijakan sebesar

17,548 menunjukkan bahwa jika organisasi (X1), interpretasi (X2) dan penerapan (X3) nilainya 0, maka nilai kualitas pelayanan adalah konstan pada nilai 17,548.

0,327X1 = besarnya koefisien variabel organisasi yang berarti setiap peningkatan variabel organisasi sebesar 1%, maka Kualitas Pelayanan Pendidikan meningkat 0,327 dengan asumsi bahwa variabel lainnya (interpretasi dan penerapan) konstan.

0,296X2 = besarnya koefisien variabel interpretasi yang berarti setiap peningkatan variabel interpretasi sebesar 1%, maka Kualitas Pelayanan Pendidikan meningkat 0,296 dengan asumsi variabel lainnya (organisasi dan penerapan) konstan.

0,782 X3 = besarnya koefisien variabel penerapan yang berarti setiap peningkatan variabel penerapan sebesar 1%, maka kepuasan pelanggan meningkat 0,78 dengan asumsi variabel lainnya (organisasi dan Interpretasi) konstan.

## Pembahasan

### Analisis Pengaruh Parsial

Berdasarkan persamaan regresi berganda yang diperoleh, maka pada variabel organisasi nilai beta 0.327, signifikan sebesar 0.186, variabel interpretasi nilai beta 0.296 serta nilai signifikan sebesar 0.158, dan variabel penerapan nilai beta 0,782 serta nilai signifikan sebesar 0.000, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan terdiri dari organisasi, interpretasi, dan penerapan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Fisip Universitas Tadulako. Berikut akan diuraikan pengaruh parsial dari masing-masing variabel sebagai berikut :

### Pengaruh Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil analisis data menunjukkan bahwa dimensi organisasi memiliki nilai signifikansi sebesar 0,186 hasil tersebut dapat menunjukan dimensi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan. Nilai pengaruh dari dimensi organisasi adalah sebesar 0,327 dapat dipersepsikan bahwa dimensi organisasi mempunyai pengaruh korelasi cukup kuat terhadap kualitas pelayanan pendidikan pada Fisip Untad.

Jawaban responden menunjukkan persentase sebesar 72,22%, berada pada interval 62,51 % s.d. 81,25 % atau dapat dipersepsikan bahwa dimensi organisasi berada pada kategori ideal.

Bila diinterpretasikan total pengaruh ini menggambarkan bahwa dimensi organisasi mempunyai makna yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pendidikan. Karena itu agar kebijakan pendidikan sukses perlu dipahami dimensi organisasi itu dengan baik, Charles O. Jones (1994:166) mengemukakan bahwa Organisasi berkaitan dengan pembentukan dan penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metode yang diperlukan untuk berjalannya program. Hal ini pula membuktikan bahwa organisasi telah mendukung implementasi kebijakan standar pelayanan minimum di Fisip Untad.

Penelitian ini pula menunjukan bahwa terdapat kendala-kendala dalam implementasi kebijakan standar pelayanan minimum, dimana tinjauan dari dimensi organisasi indikator beban kerja yang merata dari jawaban responden diperoleh persentase sebesar 62,50% dari nilai ideal, berada pada kisaran 43,76 % s.d 62,50 % diinterpretasikan dalam kategori kurang ideal dimana 47 orang atau 53,41% responden memberikan jawaban bahwa beban kerja belum terdistribusi secara merata.

Peninjauan data pada Sub Bagian Keuangan dan Kepegawaian Fisip Untad menggambarkan bahwa distribusi jumlah dosen pada setiap program studi dimana terdapat dua program studi dengan rasio dosen dan

mahasiswa berada di atas ambang batas ketentuan pada standar pelayanan minimum Universitas Tadulako yaitu program studi Administrasi Publik mempunyai rasio dosen dan mahasiswa sebesar 1 : 16 dan program studi sosiologi dengan rasio dosen dan mahasiswa sebesar 1 : 14, sementara tiga program studi yang masing-masing rasio jumlah dosen dan mahasiswanya mendekati angka minimum yang dipersyaratkan oleh peraturan Menteri Pendidikan Nasional nomor 46 tahun 2011 yaitu program studi antropologi dengan rasio dosen 1:24, program studi Ilmu Pemerintahan sebesar 1 : 25 dan program studi Ilmu Komunikasi dengan rasio 1 : 25, menunjukkan bahwa beban kerja dosen dalam melayani mahasiswa sangat jauh berbeda dari setiap program studi atau dapat dikatakan bahwa beban kerja dosen belum terdistribusi merata pada setiap program studi dikarenakan oleh belum dosen terdistribusi merata.

### **Pengaruh Interpretasi terhadap Kualitas Pelayanan**

Dimensi interpretasi yang menjadi faktor yang diteliti dengan indikatornya komitmen mengenai pelayanan, kejelasan tugas, konsistensi pelaksanaan pelayanan, sosialisasi kebijakan, petunjuk pelaksanaan kebijakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa interpretasi (X<sub>2</sub>) memiliki pengaruh yang signifikan dalam proses implementasi kebijakan standar pelayanan minimum terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Fisip Untad. Hasil penelitian dan uji statistik mendukung dan relevan dengan konsep implementasi kebijakan standar pelayanan minimum yang menuntut adanya aktivitas interpretasi kebijakan sebagai bagian penting dalam upaya mengimplementasikan kebijakan secara lebih jelas dengan memperhatikan unsur-unsur kebijakan itu sendiri.

Hasil pengolahan data terhadap tanggapan responden dalam kuesioner mengenai interpretasi adalah sebesar 73,47% berada pada kisaran 62,51 % s.d. 81,25 %, berada dalam kategori ideal. Hal ini

membuktikan bahwa interpretasi dalam implementasi kebijakan standar pelayanan minimum sudah berjalan sesuai harapan yang diinginkan.

Realitas di lapangan menunjukkan terdapat kendala-kendala dalam implementasi kebijakan standar pelayanan minimum di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako yakni pada indikator sosialisasi kebijakan, dimana 50 orang responden atau 56,82% menjawab jarang dilakukan sosialisasi kebijakan implementasi standar pelayanan minimum, hal itu menyebabkan belum terdapat persamaan persepsi diantara para implementor kebijakan standar pelayanan minimum itu sendiri.

Menurut Charlotte Buhler (1972) Sosialisasi adalah proses yang membantu individu-individu belajar dan menyesuaikan diri terhadap bagaimana cara hidup dan bagaimana cara berpikir kelompoknya, agar ia dapat berperan dan berfungsi dalam kelompoknya. Selain itu Menurut Charles O. Jones (1994:166) bahwa Interpretasi adalah menafsirkan agar program menjadi rencana yang kongkrit dan jelas serta dapat dilaksanakan.

Pendapat tersebut di atas mengetengahkan bahwa perlu keseragaman penafsiran antara anggota dalam organisasi agar kebijakan tertuang dalam rencana untuk menjadi program yang kongkrit dan jelas serta dapat dilaksanakan.

Oleh sebab itu, diperlukan upaya-upaya peningkatan frekuensi sosialisasi program-program dalam rangka implementasi kebijakan untuk menyamakan persepsi implementor agar tidak terjadi perbedaan dalam penafsiran dalam upaya peningkatan efektivitas implementasi kebijakan standar pelayanan minimum dimana pada akhirnya akan berengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako.

### **Pengaruh Penerapan terhadap Kualitas Pelayanan**

Hasil penelitian menunjukkan dimensi penerapan (X3) dengan indikatornya: perhatian pada prinsip kualitas, mengidentifikasi pelayanan, pengawasan terhadap capaian layanan, konsistensi monitoring dan evaluasi (monev) dan penilaian terhadap keberhasilan pelayanan adalah dimensi yang memberikan kontribusi terbesar dalam peningkatan kualitas pelayanan dimana nilai pengaruh dari dimensi penerapan adalah sebesar 0,782, berada pada rentang > 0,75 s.d. 0,99 diinterpretasikan memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kualitas pelayanan pendidikan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako.

Hasil penelitian dan uji statistik ini mendukung dan relevan dengan konsep implementasi kebijakan standar pelayanan minimum yang menuntut adanya penerapan implementasi kebijakan dari para implementor yang diharapkan dapat memperlancar pelaksanaan kegiatan dalam implementasi kebijakan standar pelayanan minimum tersebut, sebagai upaya konkrit dalam meningkatkan Kualitas pelayanan pendidikan. Artinya semakin baik penerapan program-program yang dirumuskan dalam implementasi kebijakan maka semakin efektif pula implementasi kebijakan standar pelayanan minimum dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas.

Hasil penelitian dan analisis terhadap jawaban dari responden yang diperoleh melalui kuesioner, setelah diolah dan dianalisis menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap dimensi penerapan berada pada kategori ideal. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi penerapan sudah sepenuhnya mendukung implementasi kebijakan standar pelayanan minimum di Fisip Untad.

Charles O. Jones (1994:166) bahwa penerapan adalah ketentuan yang bersifat tetap dalam pelayanan untuk mencapai sasaran program. Pendapat tersebut menengahkan

bahwa penerapan adalah faktor penting dalam implementasi kebijakan dimana setelah terdapat dukungan organisasi, serta terbentuk persamaan interpretasi, maka pada akhirnya faktor akhir akan sangat tergantung kepada penerapan atau dalam sebutan Jones (1994:324) "pelaksanaan pekerjaan" yang merupakan tahapan dimana kebijakan mengambil tempat.

Hasil penelitian dan analisis statistik terdapat fenomena bahwa lima indikator yang dirumuskan, dari jawaban responden dalam kuesioner yang telah dianalisis, indikator identifikasi pelayanan memperoleh persentase sebesar 80,97% atau dalam kategori sangat ideal. Bila dilihat dari indikator ini, maka 31 orang atau 36% menjawab selalu mengidentifikasi pelayanan dan 48 orang atau 55% responden menjawab telah melaksanakan identifikasi pelayanan dalam implementasi kebijakan standar pelayanan minimum, hanya satu orang responden yang menjawab tidak pernah mengidentifikasi pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa implementor kebijakan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako telah sangat ideal dalam mengidentifikasi pelayanannya sehingga tujuan dan sasaran pelayanan dapat mencapai hasil yang maksimal.

Empat indikator lain dalam dimensi penerapan ini menurut jawaban responden telah mencapai nilai ideal yaitu indikator perhatian pada prinsip kualitas dengan persentase sebesar 79,55% , indikator penilaian terhadap keberhasilan pelayanan dengan persentase sebesar 75,85%, selanjutnya adalah indikator pengawasan terhadap capaian layanan memperoleh persentase sebesar 75,85% dan indikator konsistensi monitoring dan evaluasi dengan persentase sebesar 75,85% dalam kategori ideal. Secara rata-rata dalam dimensi penerapan memperoleh persentase sebesar 78,01% dimana implementor kebijakan standar pelayanan minimum pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas telah menerapkan kebijakan standar pelayanan minimum dengan baik.

**Analisis Pengaruh Serempak (Simultan)**

Berdasarkan argumentasi Gunn dalam Parson (2001:481) dinyatakan bahwa studi tentang implementasi kebijakan yang sempurna ditemukan dalam model penyediaan layanan kemanusiaan (human service), kesejahteraan (welfare), pendidikan (education), dan kesehatan (health) : yakni layanan yang diberikan untuk orang.

**Analisis Korelasi Ganda**

Dari hasil analisis regresi linear berganda, dilihat pada output model summary yang disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 13. Hasil analisis korelasi berganda Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.509 <sup>a</sup>	.259	.232	3.06881	1.566

- a. Predictors: (Constant), x3, x1, x2
- b. Dependent Variable: y

Sumber : data penelitian (2016)

Berdasarkan tabel 13 di atas diperoleh angka R sebesar 0,509 Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat secara simultan antara Organisasi, interpretasi dan penerapan terhadap kualitas pelayanan.

**Uji Koefisien Regresi Secara serempak (Uji F)**

Dari populasi yang berjumlah 198 orang kemudian diambil 88 orang sebagai sampel dalam penelitian ini hasil output analisis regresi dapat diketahui nilai F seperti pada tabel berikut ini.

**Tabel 14. Hasil Uji F ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	276.012	3	92.004	9.769	.000 <sup>a</sup>
Residual	791.079	84	9.418		
Total	1067.091	87			

- a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2
- b. Dependent Variable: Y

Sumber : data penelitian (2016)

Dari perbandingan antara F hitung dengan F tabel, maka diperoleh hasil bahwa F hitung > F tabel atau dimana diperoleh hasil 9,769 > 2,701, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara signifikan antara organisasi, interpretasi dan penerapan secara bersama-sama terhadap terhadap kualitas pelayanan pendidikan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako.

**Analisis Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Dari hasil analisis regresi, dilihat pada summary Output diperoleh angka R<sup>2</sup> (R Square) sebesar 0,259 atau (26%), Dari tingkat keeratan pengaruh. Dapat disimpulkan bahwa variabel organisasi, interpretasi dan organisasi secara simultan memiliki pengaruh dalam kategori lemah terhadap kualitas pelayanan pendidikan. Hal ini juga menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel bebas implementasi kebijakan standar pelayanan terhadap variabel terikat kualitas pelayanan sebesar 26%. Atau variasi variabel bebas implementasi kebijakan standar pelayanan yang digunakan dalam model mampu menjelaskan sebesar 26% variasi variabel kualitas Pelayanan. Sedangkan 74% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Kedua hasil analisis di atas membuktikan bahwa implementasi kebijakan yang terdiri dari organisasi interpretasi dan penerapan memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako, hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan atas implementasi kebijakan Standar Pelayanan minimum maka akan meningkat pula kualitas pelayanan pendidikan di Fisip Untad.

**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

**Kesimpulan**

1. Hasil penelitian diketahui bahwa variabel implementasi kebijakan standar pelayanan minimum terdiri dari organisasi, interpretasi dan penerapan secara parsial

berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan pendidikan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako dengan tingkat keeratan pengaruh faktor organisasi secara parsial berpengaruh cukup kuat, faktor interpretasi secara parsial berpengaruh cukup kuat dan faktor penerapan secara parsial berpengaruh sangat kuat terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako.

2. Hasil penelitian serta realitas empirik mendukung teori implementasi kebijakan Charles O. Jones (1994) yang menyatakan bahwa implementasi kebijakan standar pelayanan minimum dengan faktor organisasi, interpretasi dan penerapan secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako dimana tingkat keeratan pengaruh dari variabel implementasi kebijakan terdiri dari variabel organisasi, interpretasi dan Penerapan secara serempak memiliki pengaruh cukup kuat terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako.

### Rekomendasi

1. Perlu dilengkapi dengan penelitian dalam disain kualitatif yang menganalisis lebih mendalam terhadap setiap faktor-faktor implementasi kebijakan dimaksud.
2. Perlu dikembangkan suatu analisis pengukuran beban kerja dalam implementasi kebijakan standar pelayanan minimum untuk meningkatkan kualitas pendidikan di Fisip Universitas Tadulako.
3. Model penerapan implementasi kebijakan SPM di Fisip Untad kiranya ditindaklanjuti dan dikembangkan untuk dijadikan model Penerapan dalam implementasi kebijakan standar pelayanan minimum pada Fakultas lain dalam lingkungan Universitas Tadulako.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Artikel ini tersusun berkat bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti patut menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang tulus terutama kepada Bapak Dr. Muh. Nawawi, M.Si., Dr. Muh. Khairil, M.Si., Dr. Hj. Mustainnah, M.Si., Dr. Nawawi Natsir, M.Si. dan Dr. Hasbullah, M.Si. sambil teriring doa semoga bantuan amal dan budi baiknya akan mendapat balasan limpahan rahmat dari Allah SWT, amin.

### DAFTAR RUJUKAN

- Jones, C. O. 1994. *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*, Terjemahan Ricky Istanto, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Nazir, Moh., 1985. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parsons, Wayne. 2005. *Public Policy* Diterjemahkan Tri Wibono dan Budi Santoso. Jakarta: PRENADA MEDIA
- Parsons, Wayne. (2001). *Public Policy: Pengantar Teory dan Praktek Analisis Kebijakan*. Jakarta: Kencana.
- Rosenbloom, David, H., Ingraham, Patricia, W., 1992. *The Promise and Paradox of Civil Service*. Pittsburgh : University of Pittsburgh
- Sarwono, Jonathan, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta, Graha Ilmu
- Sugiyono 2003. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung, Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung Alfabeta
- Suliyanto. 2011, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, Yogyakarta: ANDI.