

**ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TERHADAP PELAKSANAAN  
KEPMENPAN NO. 63 TAHUN 2003 DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN  
KEBUTUHAN DASAR MASYARAKAT DI KOTA BIMA NTB**

Darwis<sup>1</sup>, Mukhlis Ishaka<sup>2</sup>  
Program Studi Pendidikan Sosiologi<sup>1</sup>  
Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) BIMA  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara<sup>2</sup>  
Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Politik Mbojo Bima  
**Email : [darwis.stkipbima@gmail.com](mailto:darwis.stkipbima@gmail.com)**

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui rendahnya pelayanan prima bidang pelayanan kebutuhan dasar masyarakat di Kota Bima. Pendekatan penelitian dengan menggunakan teori implementasi kebijakan yang terdiri dari prinsip: komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Sedangkan pelayanan prima dengan prinsip: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan kenyamanan. Metode yang digunakan adalah *explanatory survey* dengan maksud dan tujuan untuk melakukan pengujian hipotesis dan menginterpretasikan data secara mendalam. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa implementasi kebijakan terhadap pelaksanaan pelayanan prima di bidang kebutuhan dasar masyarakat di Kota Bima, diperoleh pengaruh sebesar 47%, sedangkan variabel lain yang tidak diteliti yakni sebesar 53%. Kriteria yang paling besar pengaruhnya dari implementasi kebijakan adalah sumberdaya (17%) sedangkan yang paling kecil adalah disposisi (7%).

**Kata Kunci: Implementasi kebijakan, pelayanan prima, kebutuhan dasar masyarakat.**

**LATAR BELAKANG**

Kebijakan publik terdiri dari serangkaian keputusan yang dibuat oleh suatu pemerintah untuk mencapai suatu tujuan-tujuan tertentu dan juga petunjuk-petunjuk untuk mencapai tujuan-tujuan dan cara-cara dalam mencapai tujuan tersebut, terutama dalam bentuk peraturan-peraturan atau dekrit-dekrit pemerintah. Kebijakan publik

paling tidak mengandung tiga komponen dasar, yaitu (1) tujuan yang hendak dicapai, (2) sasaran

yang spesifik, dan (3) cara mencapai sasaran. Wahab

(2000:81),

mengemukakan

bahwa "Implementasi kebijakan merupakan suatu proses pelaksanaan keputusan kebijakan (biasanya dalam bentuk undang-undang,

peraturan

pemerintah,keputusan peradilan, perintah eksekutif,atau dekrit presiden") Pendapat tersebut menunjukkan bahwa implementasi kebijakan merupakan pelaksanaan sebuah produk kebijakan atau aturan

yang diputuskan oleh badan yang berwenang. Pelaksanaan kebijakan tersebut memegang peranan penting, bahkan lebih penting dari pembuat kebijakan itu sendiri. Sebab jika kebijakan tidak dilaksanakan maka hanya sebagai pepesan kosong yang tidak memiliki arti dan manfaat apa-apa. Pada sisi yang lain Tangkilisan (2003 : 22) melihat bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sebenarnya dapat dideteksi dari berbagai faktor yang mempengaruhi, antara lain: (1) Organisasi atau kelembagaan; (2) Kematangan politik dari penguasa; (3) Pembagian tugas tanggung jawab dan wewenang; (4) Kebijakan pemerintah yang bersifat sustainable; (5) Proses perumusan kebijakan pemerintah yang baik; (6) Aparatur yang bersih dan berwibawa serta professional; (7) Biaya untuk melakukan evaluasi; (8) Tersedianya data dan informasi sosial ekonomi yang siap dimanfaatkan oleh penilai kebijakan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan tersebut perlu dilaksanakan agar sebuah kebijakan dapat terlaksana dengan baik. Lebih jauh Jones (1996 : 166) mengatakan bahwa "implementasi kebijakan adalah suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk mengoperasikan sebuah program dengan memperhatikan tiga aktivitas utama kegiatan. Lebih jauh Jones (1996 : 168) ketiga aktivitas tersebut dapat mempengaruhi implementasi kebijakan. Tiga aktivitas dimaksud adalah: (1) Organisasi, pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metode yang menunjang agar program berjalan; (2) Interpretasi, menafsirkan agar program menjadi rencana dan

pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan; (3) Aplikasi (penerapan), berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan rutin yang meliputi penyediaan barang dan jasa.

Konsepsi di atas mencerminkan bahwa keberhasilan implementasi suatu kebijakan bukan semata-mata tercapainya sasaran dan tujuan melainkan mengandung arti yang lebih luas, diantaranya harus melihat faktor-faktor yang mempengaruhi suatu kebijakan. Disamping melibatkan berbagai pihak dengan persepsi dan kepentingan yang berbeda, tapi juga implementasi kebijakan publik bersifat saling mempengaruhi dengan kebijakan-kebijakan yang mendahuluinya. Menurut Edward III dalam Widodo (2005 : 26), adalah : Sangat simultan, saling berinteraksi dan saling mempengaruhi. terdapat empat kriteria atau variable yang menentukan suksesnya implementasi kebijakan public. Keempat kriteria dalam penerapannya sangat simultan, saling berinteraksi dan saling mempengaruhi.

Penjelasan dari ke empat kriteria atau variabel tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementator mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group) sehingga akan menghindari distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh

kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

## 2. Sumberdaya

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumberdaya finansial. Sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal dikertas menjadi dokumen saja.

## 3. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, namun jika sebaliknya maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

## 4. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standar operating prosdures* atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap

implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Pendapat di atas memperlihatkan bahwa, implementasi kebijakan merupakan proses saling pengertian atau interaksi antara berbagai komponen dan lingkungan terkait. Karena itu komunikasi antar aktor yang terkait atau yang saling mempengaruhi menjadi faktor penting. Implementasi kebijakan yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah implementasi kebijakan model Edward III. Implementasi kebijakan dimaksud untuk memahami apa yang terjadi setelah suatu program dirumuskan dan dilaksanakan serta apa dampak yang ditimbulkannya. Disamping itu implementasi kebijakan tidak hanya terkait pada persoalan birokrasi administrasi saja melainkan juga mengkaji faktor-faktor lingkungan (di luar birokrasi) seperti organisasi kemasyarakatan, hal ini untuk menghindari pertentangan dalam pelaksanaan antar implementers (antar unit birokrasi) yang berpengaruh pada proses implementasi kebijakan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat. Menurut Pamudji, (1994 : 21) : Jasa pelayanan pemerintah yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan

jasa-jasa. Jenis pelayanan publik dalam arti jasa-jasa yaitu seperti pelayanan kesehatan, pelayanan keluarga, pelayanan pendidikan, pelayanan haji, pelayanan pencarian keadilan, dan lain-lain.

Menurut Mohamad (2003: 2), permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri, bahwa: Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tatalaksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain; kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan in efisien.

Pelayanan publik yang dimaksud dalam pembahasan penelitian ini adalah pelayanan dibidang kebutuhan dasar masyarakat seperti dikemukakan Mahmudi dan Hardiyansyah (2011 : 20), yaitu "Kesehatan, Pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat". Kualitas pelayanan publik mendapat perhatian serius dari pemerintah. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan publik dari suatu dinas atau badan sebagai institusi penyelenggara pelayanan. Indikator pelayanan

publik yang baik menurut Sukmaningsih (2001:26) ialah sebagai berikut : (1) Keterbukaan, artinya informasi pelayanan yang meliputi petunjuk, sosialisasi, saran dan kritik dapat dilihat dan diakses oleh public; (2) Kesederhanaan artinya adanya prosedur dan persyaratan pelayanan yang jelas dan sederhana; (3) Kepastian, artinya adanya kepastian mengenai waktu biaya dan petugas pelayanan; (4) Keadilan, artinya adanya persamaan perlakuan pelayanan; (5) Keamanan dan kenyamanan, artinya adanya hasil produk pelayanan yang memenuhi kualitas teknis (aman) dan penataan ruangan dan lingkungan kantor terasa fungsional, rapi, bersih dan nyaman; (6) Perilaku petugas pelayanan, artinya seorang petugas harus tanggap, peduli serafim memiliki disiplin dan kemampuan dalam memberikan pelayanan. Selain itu petugas pelayanan harus ramah dan sopan.

Dimensi atau ukuran kualitas pelayanan publik tersebut pada prinsipnya agar masyarakat dapat kemudahan terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah. Sejalan dengan pendapat-pendapat dan pandangan teoritis tersebut di atas, Gesperz dalam Hardiyansyah (2011:51) menetapkan prinsip-prinsip pelayanan prima dimana prinsip-prinsip pelayanan prima menurut Gesperz tersebut tertuang dalam Kepmenpan nomor 63 tahun 2003, sebagai berikut: (1) Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah difahami dan mudah dilaksanakan; (2) Kejelasan: Menyangkut: Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung

jawab dalam pemberian pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran; (3) Kepastian waktu: Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan; (4) Akurasi: Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. (5) Keamanan: Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum; (6) Tanggung Jawab: Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik; (7) Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika); (8) Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika; (9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas; (10) Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib/teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Mencermati rencana strategi (Renstra) pembangunan Kota Bima

2012-2018 yang mengedepankan misi pembangunan diantaranya mewujudkan masyarakat yang adil melalui pembangunan yang merata dimana masyarakat memiliki akses ditingkat pelayanan prima. Dengan misi tersebut melalui pelaksanaan pelayanan prima diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi, karena sejauh ini tingkat kualitas pelayanan publik pemerintah Kota Bima masih tergolong rendah khususnya yang berkaitan dengan pelayanan kebutuhan dasar masyarakat, indikasinya antara lain sebagai berikut:

1. Infrastruktur, sarana dan prasarana pelayanan yang masih kurang, baik dibidang pendidikan dasar maupun dibidang kesehatan sehingga pelayanan kurang terjangkau kepada masyarakat terluar (masyarakat daerah pesisir dan pinggiran).
2. Peralatan dan perlengkapan yang dimiliki lembaga/instansi penyelenggara pelayanan yang belum lengkap seperti peralatan medis yang belum lengkap dan juga prasarana pendidikan dasar yang belum lengkap.
3. Standar fasilitas dan peralatan medis yang masih rendah
4. Kemampuan (SDM) petugas pelayanan yang masih kurang dalam melayani kebutuhan masyarakat. Seperti respon/sikap tanggap pelayanan yang lambat
5. Jaminan petugas pelaksana terhadap pelayanan masyarakat belum teralisasi dengan baik, seperti tidak efektifnya fungsi kartu JAMKESMAS dan pelayanan pendidikan dasar

gratis yang belum berjalan sebagaimana mestinya.

Keterkaitan antara implementasi kebijakan dengan pelayanan dapat dijelaskan oleh Jones (1996 : 166) bahwa “ Implementasi kebijakan publik merupakan kegiatan pengoperasian program yang mempunyai fungsi yakni pelayanan sesuai dengan tujuan”Teori-teori tersebut peneliti gunakan sebagai parameter di dalam menganalisis permasalahan di lapangan dengan pertimbangan alat ukurnya sesuai dengan kondisi yang terjadi pada Dinas penyelenggara pelayanan yaitu Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga, dan Dinas Pertanian Tanaman Pangan di Kota Bima Propinsi Nusa Tenggara Barat.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory survey* yaitu metode yang bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya (Miller, 1983:211). Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif, dimaksud untuk melakukan pengujian hipotesis dan untuk melakukan interpretasi data secara mendalam.

Populasi sarannya adalah pegawai yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kebutuhan dasar masyarakat (kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok) pada Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan,

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Uji model pengukuran dari keluaran program AMOS untuk

Pemuda dan Olah Raga, dan Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Peternakan di wilayah pemerintahan Kota Bima. Secara sensus jumlah anggota yang dijadikan populasi sasaran dari ke 3 (tiga) dinas adalah sebanyak 171 orang. Pertanyaan penelitian (*research question*) adalah berapa besar pengaruh implementasi kebijakan terhadap pelaksanaan pelayanan prima bidang pelayanan kebutuhan dasar masyarakat oleh ketiga dinas penyelenggara pelayanan di Kota Bima. Tujuan penelitian adalah mengkaji dan menganalisis besarnya pengaruh implementasi kebijakan terhadap pelaksanaan pelayanan prima bidang kebutuhan dasar masyarakat Kota Bima. Hipotesis penelitian yang diajukan adalah bahwa implementasi kebijakan besar pengaruhnya terhadap pelaksanaan pelayanan prima bidang pelayanan kebutuhan dasar masyarakat Kota Bima.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui angket dan wawancara. Data yang terkumpul dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan pendekatan korelasi *pearson product moment*, sedangkan untuk menguji model dan hipotesis menggunakan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM). Statistic uji yang digunakan adalah

$$t = \frac{Yx}{SE(Yx)}$$

masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

Tabel

<b>Model Pengukuran</b>		<b>Koefios</b>	<b>Stand</b>	<b>Nilai</b>	<b>Hasil</b>	<b>Constru</b>
<b>Variabel Laten</b>	<b>Variabel Manifes</b>	<b>en Bobot Prinsip</b>	<b>rd Error</b>	<b>t hitung</b>	<b>Uji (t<sub>0,05</sub> = 1.65)</b>	<b>ct Reliability (R<sup>2</sup>)</b>
<b>Impleme ntasi kebijakan</b>	Komunikasi	0.36	0.02	24.27	Signifik an	0.13
	Sumber daya	0.41	0.02	27.40	Signifik an	0.17
	<i>Dispostion or attitude</i>	0.26	0.01	18.57	Signifik an	0.07
	Struktur birokrasi	0.32	0.02	16.00	Signifik an	0.10
<b>Pelaksan aan pelayana n prima</b>	Kesederhanaan	0.18	0.08	2.17	Signifik an	0.03
	Kejelasan	0.17	0.08	2.23	Signifik an	0.03
	Kepastian waktu	0.16	0.02	9.03	Signifik an	0.03
	Akurasi	0.16	0.05	3.09	Signifik an	0.03
	Keamanan	0.16	0.03	5.30	Signifik an	0.02
	Tanggung jawab	0.17	0.10	1.72	Signifik an	0.03
	Kelengkapan sarana dan prasarana	0.17	0.03	5.52	Signifik an	0.03
	Kemudahan akses	0.16	0.01	13.89	Signifik an	0.02
	Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan	0.12	0.06	2.14	Signifik an	0.02
	Kenyamanan	0.19	0.02	10.93	Signifik an	0.04

Sumber : Data diolah Peneliti

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat disimpulkan bahwa koefisien bobot factor (*Standardized*) Model Pengukuran pada penelitian ini, memiliki pengaruh yang signifikan, artinya semua variabel-variabel manifest dapat menjelaskan dengan

baik masing-masing variabel latennya.

Uji model dilakukan berdasarkan keluaran program LISREL yang hasilnya diringkas dalam Tabel berikut :

Tabel 2  
Koefisien Jalur (*Standardized*) Model SEM Teoritis

Variabel Laten Endogen	Variabel Laten Eksogen	Koefisien Jalur ( <i>standardized</i> )	Simp Baku	T <sub>hitung</sub> (C.R.)	P-value	Kesimpulan	R <sup>2</sup>
Pelaksanaan pelayanan prima	Implementasi kebijakan	0.69	0.14	4.90	0.000	Signifikan	0.47

Sumber : Data diolah Peneliti.

Berdasarkan tabel 2 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien jalur (*standardized*) model structural pada penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan.

Pengaruh kausal tidak langsung X (variabel eksogen) ke Y (variabel endogen). Pengaruh total variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen dalam angka *standardized*.

Tabel 3  
Dekomposisi Pengaruh antara Variabel Laten Eksogen dengan Variabel Laten Endogen Pelaksanaan Pelayanan Prima

Variabel Laten Eksogen	Pengaruh Kausal		Pengaruh Total
	Langsung	Tidak Langsung	
Implementasi kebijakan	(0.690) <sup>2</sup> = 0.470	-	0.470

Sumber : Data diolah Peneliti.

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa variabel laten implementasi kebijakan (X) menunjukkan pengaruh kausal total terbesar terhadap variabel laten endogen pelaksanaan pelayanan prima (Y), yaitu sebesar 0.470

Model pengukuran uniprinsip untuk variabel laten implementasi kebijakan X dapat dinyatakan dalam model *confirmatory analysis factor* sebagai berikut :

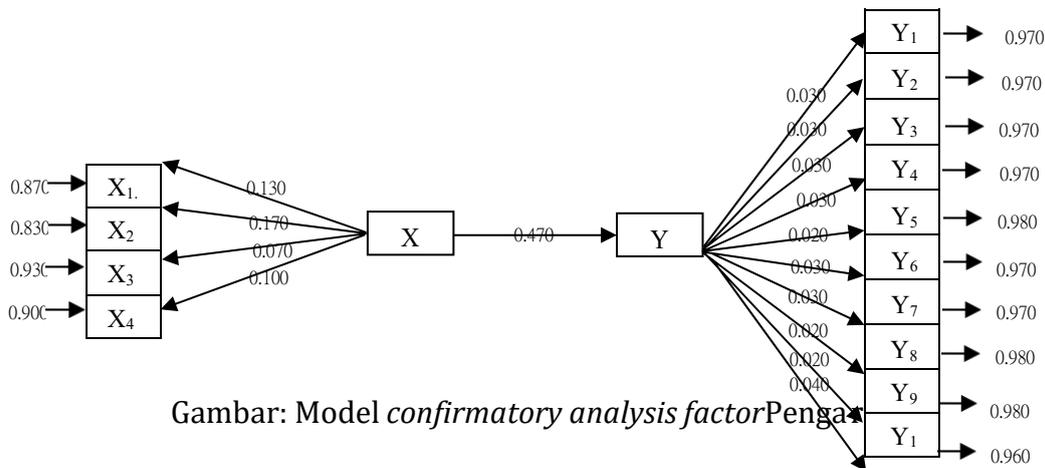
$$X_1 = 0.360X + \dots$$

$$X_2 = 0.410X + \dots$$

$$X_3 = 0.260X + \dots$$

$$X_4 = 0.320X + \dots$$

Berdasarkan model *confirmatory analysis factor* tersebut maka besarnya pengaruh yang merupakan nilai kuadrat dari masing-masing koefisiennya untuk masing-masing prinsip baik itu prinsip komunikasi (X<sub>1</sub>), prinsip sumber daya (X<sub>2</sub>), prinsip *disposisi or attitude* (X<sub>3</sub>) dan struktur organisasi birokrasi (X<sub>4</sub>) terhadap variabel laten implementasi kebijakan X dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar: Model *confirmatory analysis factor* Penga...

Variabel Implementasi kebijakan X Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa prinsip komunikasi dapat memprediksi variabel implementasi kebijakan sebesar 13.0%, prinsip sumber daya 17.0%, prinsip *dispotition or attitude* dapat mempengaruhi variabel implementasi kebijakan sebesar 7.0% dan prinsip struktur birokrasi sebesar 7.2% sedangkan prinsip *skill* berpengaruh sebesar 10.0% sehingga total pengaruh implementasi kebijakan terhadap pelaksanaan pelayanan prima sebesar 47.0%.

Adapun berdasarkan model tersebut dapat diketahui bahwa prinsip yang paling besar pengaruhnya adalah prinsip sumber daya dengan besarnya pengaruh dalam memprediksi variabel implementasi kebijakan X adalah 17.0%, dan kekeliruan pengukurannya 83.0%. Sedangkan yang memiliki pengaruh terkecil adalah prinsip *dispotition or attitude* dengan besarnya pengaruh dalam memprediksi variabel implementasi kebijakan X sebesar 7.0%, sisanya sebesar 93.0% merupakan kekeliruan pengukuran. Hasil analisis koefisien

jalur model *confirmatory factor analysis* (CFA) menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan, sebagaimana ditunjukkan dalam tabel 4.54 di atas nilai  $T_{hitung}$  (C.R/*critical ratio*) semuanya di atas nilai kritis yang disyaratkan yaitu  $C.R \geq 2$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel implementasi kebijakandapat digunakan untuk memprediksi variabel pelaksanaan pelayanan prima.

Pembahasan dilakukan secara deskriptif dan simultan. Pembahasan deskriptif dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menganalisis variabel implementasi kebijakan yang diperkirakan mempunyai pengaruh besar terhadap pelaksanaan pelayanan prima di lingkungan Bidang Pelayanan Kebutuhan Dasar Masyarakat Kota Bima NTB. Variabel implementasi kebijakan terdiri dari prinsip komunikasi, sumber daya, *disposisi or attitude* serta struktur organisasi birokrasi.

**a. Variabel Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah Bidang Pelayanan Kebutuhan Dasar Masyarakat Kota Bima NTB merupakan tahapan yang sangat penting dalam keseluruhan struktur kebijakan. Tahap ini menentukan apakah kebijakan yang ditempuh oleh pemerintah benar-benar aplikabel di lapangan dan berhasil menghasilkan *output* dan *outcomes* seperti direncanakan. Untuk dapat mewujudkan *output* dan *outcomes* yang ditetapkan, maka kebijakan publik perlu untuk diimplementasikan tanpa diimplementasikan maka kebijakan tersebut hanya akan menjadi catatan-catatan elit sebagaimana dipertegas oleh Udoji (dalam Agustino, 2006) yang mengatakan bahwa pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting bahkan mungkin jauh lebih penting daripada pembuatan kebijakan. Kebijakan-kebijakan hanya akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan.

Implementasi kebijakan di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah di Bidang Pelayanan Kebutuhan Dasar Masyarakat Kota Bima NTB tidak hanya bertujuan sebagai upaya peningkatan kinerja pegawai dan perbaikan citra organisasi di segala sektor, namun lebih jauh merupakan harapan publik yang sangat tinggi terhadap peningkatan mutu pelayanan lewat kebijakan-kebijakan yang afirmatif terhadap masyarakat umum.

Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan bahwa prinsip-prinsip dalam implementasi kebijakan yang diwakili oleh prinsip komunikasi, sumber daya, *disposisi or*

*attitudes* serta struktur organisasi birokrasi belum sepenuhnya dilaksanakan secara optimal di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah di Bidang Pelayanan Kebutuhan Dasar Masyarakat Kota Bima NTB tersebut.

Hasil penelitian untuk prinsip komunikasi di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah Bidang Pelayanan Kebutuhan Dasar Masyarakat Kota Bima NTB belum optimal untuk dilaksanakan, hal ini dapat dilihat dari adanya 2.3% pegawai yang sangat setuju untuk pernyataan yang menyebutkan bahwa sasaran dan tujuan kebijakan boleh saja tidak ditransmisikan kepada kelompok sasaran dan 7.0% responden menyatakan bahwa mereka setuju akan pernyataan tersebut, hal ini terjadi karena sasaran dan tujuan kebijakan belum jelas arah dan sarannya, harus kemana kebijakan tersebut ditransmisikan apakah kepada semua kelompok sasaran atau kepada siapa saja hal ini mengindikasikan kurangnya komunikasi yang jelas sehingga kebijakan belum dapat diimplementasikan oleh semua kelompok sasaran sesuai dengan tujuan kebijakan.

Walaupun sasaran dan tujuan kebijakan yang telah di buat oleh kantor dinas atau instansi sudah disosialisasikan kepada kelompok sasaran tetapi karena kurang jelasnya komunikasi maka terdapat 1.2% pegawai yang menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tersebut karena meskipun sudah disosialisasikan tetapi terkadang tujuan dari kebijakan tersebut tidak dimengerti secara jelas oleh kelompok sasaran. Sama halnya dengan prinsip komunikasi, untuk

prinsip sumber dayadapat terlihat dengan adanya 7.6% pegawai menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa suatu kebijakan atau program kerja dinas di implementasikan setelah ditetapkan peraturan (PP dan Perda) dan tersedianya dana padahal sesuatu kebijakan atau program kerja dinas tidak semuanya harus ditetapkan dengan suatu peraturan pemerintah.

Prinsip *disposisi or attitude* di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah di Bidang Pelayanan Kebutuhan Dasar Masyarakat Kota Bima NTB juga belum sepenuhnya berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari adanya 11.0% pegawai yang merespon antara setuju dan tidak setuju atau tidak berpendapat akan hal tersebut dan 1.8% responden menyatakan bahwa mereka tidak setuju terhadap pernyataan yang menyebutkan bahwa kebijakan-kebijakan pelayanan yang telah dibuat sudah berjalan dengan baik dan sukses karena dilaksanakan oleh aparatur atau petugas yang bersih, berwibawa, jujur dan bertanggung jawab, karena penilaian suatu pegawai yang bersih, berwibawa, jujur dan bertanggung jawab itu belum ada penilaian secara jelas.

Kriteria penilaian suatu pegawai yang bersih, berwibawa, jujur dan bertanggung jawab itu belum ada penilaian secara jelas. Untuk menciptakan seorang pegawai yang kompeten di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah di Bidang Pelayanan Kebutuhan Dasar Masyarakat Kota Bima NTB, para pegawai dituntut untuk memiliki sikap dan nilai dalam bekerja, sehingga dapat dengan cepat

menyelesaikan semua permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan kepada publik, tetapi kadang kala sifat dan watak seseorang terkadang menjadikan dia egois dan mau menang sendiri. Hal tersebut bisa menghambat terhadap penyelesaian pekerjaan, dalam hal ini peran pimpinan diperlukan guna terciptanya aparatur atau petugas yang bersih, berwibawa, jujur dan bertanggung jawab.

Prinsip struktur organisasi birokrasi di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah di Bidang Pelayanan Kebutuhan Dasar Masyarakat Kota Bima NTB juga belum sepenuhnya dapat dilaksanakan secara optimal, hal ini dapat dilihat dari indikator bahwa 13.5% pegawai setuju akan terhadap pernyataan yang menyebutkan bahwa implementasi kebijakan yang hanya terkait dengan persoalan-persoalan birokrasi yang tidak perlu mengkaji faktor-faktor lingkungan di luar birokrasi. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai belum sepenuhnya menguasai struktur organisasi birokrasi yang jelas padahal dalam melaksanakan suatu implementasi kebijakan memerlukan kajian terhadap faktor-faktor di lingkungan di luar birokrasi yang dapat mempengaruhi terhadap pelaksanaan suatu kebijakan.

Hasil penelitian di atas memperlihatkan bahwa pelaksanaan implementasi kebijakan di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah Bidang Pelayanan Kebutuhan Dasar Masyarakat Kota Bima NTB belum sepenuhnya dilaksanakan dengan optimal karena pelaksanaan suatu kebijakan mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam

suatu keputusan, tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah sebuah program dilaksanakan. Implementasi kebijakan tidak hanya melibatkan instansi yang bertanggungjawab untuk pelaksanaan kebijakan tersebut, namun juga menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial. Dalam tataran praktis, implementasi adalah proses pelaksanaan keputusan dasar.

Dari hasil penelitian ini, maka dapat dilihat bahwa implementasi suatu kebijakan terdiri dari komponen-komponen sumber daya, baik sumber daya manusia, sumber daya dana, maupun kemampuan organisasional serta adanya tujuan kebijakan yang jelas, dimana biasanya tujuan kebijakan masih bersifat abstrak dan harus diwujudkan dalam realitas dan adanya hasil yang berupa keluaran yang berupa keadaan yang diinginkan (*output*) atau keluaran yang berupa realitas yang bisa dihitung (*outcome*); manfaat (*benefit*); dampak (*impact*).

#### **b. Variabel Pelaksanaan Pelayanan Prima**

Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu

pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Pelaksanaan pelayanan prima ini terdiri dari prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan. Pelaksanaan prinsip kesederhanaan, masih ada 6.4% pegawai merespon tidak setuju pernyataan yang menyatakan bahwa pelayanan informasi perlu disampaikan secara terbuka agar yang dilayani mengetahui perkembangan yang terjadi atau mengetahui kondisi pelayanan secara umum.

Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa prinsip kejelasan pada pelaksanaan kualitas pelayanan prima di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah Bidang Pelayanan Kebutuhan Dasar Masyarakat Kota Bima NTB belum dilaksanakan dengan baik karena masih ada 15.8% pegawai setuju bahkan 6.4% pegawai sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa bekerja dengan cermat dan sungguh-sungguh tidak menjadi faktor penentu dalam peningkatan kualitas layanan padahal salah satu faktor penentu dalam peningkatan kualitas layanan adalah bekerja dengan cermat dan sungguh-sungguh.

Prinsip kepastian waktu dari pelaksanaan pelayanan prima di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah Bidang Pelayanan Kebutuhan Dasar Masyarakat Kota Bima NTB belum dilaksanakan secara optimal karena adanya 11.7% pegawai yang setuju dan 9.4% sangat setuju akan pernyataan yang menyatakan bahwa

suksesnya pelaksanaan pekerjaan tidak harus sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan serta adanya 7.0% pegawai lain yang tidak setuju dan 4.7% sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang menyebutkan bahwa instansi atau kantor dinas dan petugas merespon setiap permohonan yang ingin mendapatkan pelayanan, hal ini mengindikasikan bahwa masih adanya pegawai yang memegang prinsip bahwa kepastian waktu pelayanan bukan merupakan prinsip dari pelaksanaan pelayanan prima.

Pelaksanaan pelayanan prima untuk prinsip akurasi di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah Bidang Pelayanan Kebutuhan Dasar Masyarakat Kota Bima NTB belum dilaksanakan dengan optimal karena masih ada 19.3% pegawai setuju bahkan 11.1% sangat setuju terhadap pernyataan yang menyebutkan bahwa keluhan dan masukan dari penerima layanan tidak merupakan faktor penting dalam menunjang terciptanya kualitas pelayanan.

Prinsip keamanan dalam pelaksanaan pelayanan prima dengan indikator yang menyebutkan bahwa dinas atau badan atau instansi penyelenggara pelayanan publik dan petugas layanan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, sikap sopan santun pemberi pelayanan merupakan refleksi terhadap pelayanan yang berkualitas dan pelayanan yang berkualitas ditunjukkan dengan sikap aparatur yang tidak membedakan status yang dilayani sudah dilaksanakan secara optimal di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah Bidang Pelayanan Kebutuhan Dasar Masyarakat Kota Bima NTB.

Prinsip berikutnya dari pelaksanaan pelayanan prima adalah prinsip tanggung jawab, untuk prinsip ini pegawai belum melaksanakan secara optimal karena masih ada 4.1% pegawai menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan bahwa pemerintah atau pejabat penyelenggara layanan membuka kesempatan kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa untuk menyampaikan saran atau pengaduan mengenai pelayanan masyarakat walaupun kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan instansi atau dinas penyelenggara pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Pelaksanaan pelayanan prima belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik, karena hanya sebagian pegawai yang sudah mempunyai keterampilan, kompetensi dan keahlian bekerja yang tinggi untuk menyelesaikan pekerjaannya. Pemberian tugas dari pimpinan tidak berdasarkan keterampilan yang dimiliki pegawai tetapi disesuaikan dengan tugas dan fungsi dari masing-masing pegawai. Keberhasilan pekerjaan ditentukan tidak hanya oleh keahlian tetapi juga ditunjang oleh kerja sama dalam penyelesaian pekerjaan yang sesuai dengan harapan dari organisasi. Komunikasi dalam kinerja pegawai harus terjalin dengan baik antara pegawai dengan pegawai maupun dengan atasan dan unit kerja lain. Karena adanya komunikasi antar unit kerja belum sepenuhnya dapat membantu menyelesaikan proses pekerjaan walaupun komunikasi yang terjalin tidak menunjang secara

langsung terhadap keberhasilan organisasi.

Prinsip kelengkapan sarana dan prasarana merupakan prinsip ke tujuh dari pelaksanaan pelayanan prima, hasil penelitian untuk prinsip ini dapat dilihat bahwa masih ada 5.3% pegawai lain yang tidak setuju terhadap pernyataan bahwa peralatan kerja sudah cukup tersedia dan didukung oleh tersedianya teknologi komunikasi hingga aktivitas pelayanan berjalan dengan efektif sesuai ketentuan SOP.

Prinsip kemudahan akses sudah dilaksanakan secara optimal di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah Bidang Pelayanan Kebutuhan Dasar Masyarakat Kota Bima NTB karena kantor dinas penyelenggara pelayanan sudah menyediakan ruang tunggu yang dilengkapi tempat duduk maupun sarana komunikasi dan informasi, pemberi layanan memperlakukan penerima layanan dengan memperhatikan asas kesamaan hak serta kepuasan dalam pelayanan merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan.

Prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan juga sudah dilaksanakan oleh pegawai secara optimal karena pimpinan dinas penyelenggara pelayanan dan petugas pelayanan merespon setiap keluhan masyarakat yang tidak puas dengan sistem atau prosedur pelayanan dan konsepsi pelayanan publik berhubungan dengan peningkatan kapasitas dan kemampuan menjalankan fungsi pelayanan, dalam hal ini kepada setiap petugas pelayanan sudah tertanam sikap disiplin dan profesional karena kepuasan penerima layanan dipengaruhi oleh

sikap petugas yang sopan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan.

Prinsip terakhir dari pelaksanaan pelayanan prima adalah prinsip kenyamanan, pelaksanaan prinsip ini di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah Bidang Pelayanan Kebutuhan Dasar Masyarakat Kota Bima NTB sudah optimal karena dinas atau instansi penyelenggara pelayanan sudah menerapkan atau akan menerapkan prinsip pelayanan prima telah memiliki SOP dan lingkungan pelayanan yang nyaman, lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, menyediakan ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir, toilet dan mushola.

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

Pelayanan prima merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan secara baik atau minimal sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. Tujuan pelayanan prima itu sendiri adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan serta berfokus kepada masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

### c. Pengaruh Variabel Lain yang Tidak Diteliti

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa implementasi kebijakan terhadap pelaksanaan pelayanan prima di bidang kebutuhan dasar masyarakat pada Dinas Kesehatan, Dispora, dan Dinas Pertanian Tanaman Pangan, Kota Bima, diperoleh pengaruh sebesar 47%, sedangkan variabel lain yang tidak diteliti yakni sebesar 53%.

Hal ini membuktikan bahwa variabel pelaksanaan pelayanan prima di bidang kebutuhan dasar masyarakat ternyata tidak hanya dipengaruhi oleh variabel implementasi kebijakan, tetapi ada variabel lain yang juga turut mempengaruhinya. Secara empirik telah memberikan bahwa pengaruhnya cukup signifikan.

Berdasarkan hasil analisis statistik bahwa pengaruh implementasi kebijakan terhadap pelaksanaan pelayanan prima bidang kebutuhan dasar masyarakat pada Dinas Kesehatan, Dispora, dan Dinas Pertanian Tanaman Pangan, Kota Bima, diperoleh pengaruh sebesar 47%. Artinya bahwa implementasi kebijakan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelaksanaan pelayanan prima di bidang kebutuhan dasar masyarakat pada Dinas Kesehatan, Dispora, dan Dinas Pertanian Tanaman Pangan di Kota Bima.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan di atas, peneliti dapat mengungkapkan bahwa hipotesis yang mengatakakan “ Implementasi kebijakan berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan prima di bidang kebutuhan dasar masyarakat pada Dinas Kesehatan, Dispora, dan

Dinas Pertanian Tanaman Pangan, Kota Bima “ teruji. Artinya Implementasi kebijakan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan pelaksanaan pelayanan prima di bidang kebutuhan dasar masyarakat.

Namun demikian peneliti dapat menjelaskan bahwa teori yang di gunakan masih belum efektif karena masih terdapat kriteria dari implemenasi kebijakan yang lemah yaitu disposisi. Hal ini dikarenakan implemenasi kebijakan belum mampu dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan pemerintah belum dapat melaksanakan kebijakan pelayanan ini sesuai dengan azas keadilan. Kelemahan dari teori implementasi kebijakan itu.

Peneliti dapat memberikan penjelasan bahwa teori yang menyatakan “implementasi kebijakan publik merupakan kegiatan pengoperasian program yang mempunyai fungsi yakni pelayanan sesuai dengan tujuan” masih perlu ditingkatkan sehingga pelaksanaan pelayanan prima di bidang kebutuhan dasar masyarakat Kota Bima dapat berjalan efektif. Walaupun demikian teori tersebut masih cukup relevan dengan kondisi yang terjadi di Kota Bima.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis pengaruh implementasi kebijakan terhadap pelayanan prima bidang pelayanan kebutuhan dasar masyarakat di Kota Bima, yang telah dikemukakan pada deksripsi dan pembahasan, maka secara komprehensif peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitian bahwa Implementasi kebijakan yang terdiri dari prinsip komunikasi,

sumber daya, disposisi dan struktur organisasi birokrasi memberikan pengaruh terhadap pelayanan prima bidang pelayanan kebutuhan dasar masyarakat di Kota Bima. Artinya bahwa implementasi kebijakan sangat menentukan terhadap peningkatan pelayanan prima bidang pelayanan kebutuhan dasar masyarakat di Kota Bima. Dalam penelitian ini juga dapat di jelaskan bahwa prinsip sumber daya

memberikan pengaruh yang paling besar terhadap prinsip pelayanan prima bidang pelayanan kebutuhan dasar masyarakat di Kota Bima. Sedangkan prinsip disposisi memberikan pengaruh yang paling kecil terhadap prinsip pelayanan prima bidang pelayanan kebutuhan dasar masyarakat di Kota Bima.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi.1998. *Prosedur Penelitian Suatu PendekatanPraktek*. Jakarta : Rineka Cipta
- Edward III,C.George,2001.*Implementasi Kebijakan Publik*. Terjemahan Widodo. Jakarta : Sinar Grafika.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: GayaMedia.
- Jones,Charles O.1996. *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*. Terjemahan Ricky Ismanto. Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 1991. *Administrasi Publik: Efektifitas Implementsi kebijakan*. Yogyakarta: UGM Press.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kerja sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Mailer, Delbert C.1983.*Handbook of Research and Social Measurement*. New York : Longman.
- Mohamad, Ismail. 2003. *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*.Makalah Seminar Di Bappenas Jakarta Pusat
- Pamudji,S. 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jakarta : Widyapraja.
- Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi*. Bandung :Mandar Maju.
- \_\_\_\_\_. 2012.*Good Governance & Good Corporate Governance*. Bagian Ketiga Edisi Revisi.Bandung : Mandar Maju.
- Sugiyono.1994. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 1997. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Tangkilison, Hessel Nogi. 2007. *Manajemen Publik*. Cetakan ke dua. Jakarta: Grosindo.

- Udoji, Chief. J O. 1981. *The African public servant As a Public Policy in Africa*. Addisabedda : African Assosiation for Public Admnistration and Management.
- Wahab, Abdul Solihin. 1997. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implemetasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*. Surabaya : Insan Cendekia. (DI BAB I TAHUN 2005)
- Dokumen-dokumen:**
- Menpan RI, 2003. Keputusan Menpan nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaan Pelayanan Publik.
- Undang – undang Otonomi Daerah 2004. PT Arkola Surabaya.