

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi seperti saat ini, pendidikan menurut Sudama (2014:1) merupakan salah satu faktor penting dan juga telah menjadi prioritas utama dalam pengembangan kehidupan manusia agar lebih terarah lagi, karena melalui pendidikan inilah nasib suatu bangsa ditentukan. Dalam Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 Pasal 3 dijelaskan mengenai Sistem Pendidikan Nasional, yang intinya bahwa tujuan pendidikan nasional tidak lain adalah untuk “Mengembangkan potensi pelajar agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Dilihat dari tujuan pendidikan nasional, tentu kiranya sudah cukup jelas bahwa pendidikan di setiap jenjang, termasuk di sekolah harus diselenggarakan secara sistematis guna mencapai tujuan tersebut.

Menurut pendapat dari Yusti (2010), untuk dapat mewujudkan hal tersebut maka diperlukan juga suatu sumber daya manusia yang besar dan memadai sebagai pendukung utama dalam pembangunan bangsa yang tentunya berkaitan erat dengan pendidikan karakter para pelajar sehingga nantinya mereka mampu bersaing secara sehat, memiliki moral serta etika yang baik, dan juga sopan santun serta mampu berinteraksi dengan masyarakat sekitar. Namun sayangnya, menurut Widjaja (1985:154) saat ini pendidikan karakter sudah mulai tergerus dan juga luntur oleh karakter generasi anak muda. Padahal dimasa depan negara Indonesia

harus mampu menjawab semua tantangan global dan kiranya apabila tidak diantisipasi dari sekarang maka akan menimbulkan keterpurukan.

Oleh karena itu menurut Kerr, J.F (1968) generasi muda di negara Indonesia harus memiliki kompetensi seperti kemampuan untuk mempertimbangkan segi moral dari suatu permasalahan, berkomunikasi dengan baik, mampu berpikir secara jernih dan kritis, mencoba mengerti dan toleran terhadap pandangan yang berbeda, serta memiliki tanggung jawab terhadap lingkungannya. Menyadari akan kondisi yang kurang baik kiranya Bupati Cilacap H Tatto Suwanto Pamuji melakukan terobosan baru dengan hal tersebut, maka sejak tahun 2012 tepatnya, beliau mencetuskan sebuah program pendidikan unggulan yaitu program "*leader class*" (sumber: *Satelit Pos edisi Jumat, 19 Juni 2015*). Hal ini dikarenakan untuk membenahi pendidikan yang ada di Kabupaten Cilacap karena pendidikan menempati urutan pertama dalam prioritas pembangunan.

Menurut Peraturan Bupati Cilacap Nomor 76 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pelaksanaan Gerakan Bangga Mbangun Desa disebutkan bahwa program *leader class* merupakan program dari Bupati Cilacap yang bekerjasama dengan Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Kabupaten Cilacap. Program tersebut merupakan implementasi dari program Bangga Mbangun Desa yang dicanangkan oleh Bupati Cilacap.

Adanya program *leader class* ini juga merupakan salah satu jawaban atas beberapa permasalahan yang terjadi di Kabupaten Cilacap, karena wilayahnya

yang sangat luas di provinsi Jawa tengah serta jumlah penduduknya yang banyak tentu pendidikan juga belum merata terutama di daerah yang jauh dari kota. Kedepannya supaya sekolah-sekolah yang ada di Kabupaten Cilacap dapat berperan secara aktif dalam mempersiapkan generasi muda yang terbaik untuk menyongsong masa depan Indonesia khususnya di daerah Kabupaten Cilacap itu sendiri agar dapat senantiasa berdiri pada posisi terbaik dalam berbagai sektor kehidupan.

Respon yang muncul pun bermacam-macam adanya program tersebut tentunya memberikan dampak positif serta memberikan peluang besar kepada seluruh pelajar agar lebih giat lagi dalam belajar karena tidak sembarang orang bisa masuk dalam program *leader class*. Dan juga para orangtua tentu menyambut program ini dengan senang hati dengan harapan anaknya mampu bersaing dengan pelajar lain agar mampu masuk ke dalam program *leader class*. Karena, program *leader class* ini hanya tersedia satu kelas saja baik itu di tingkat SD, SMP maupun SMA di wilayah Kabupaten Cilacap karena pemerintah belum memiliki bangunan untuk sekolah *program leader class ini (sumber : The Jawa Pos Institute Of Pro-Otonomi edisi Selasa 14 Juli tahun 2012)*. Sekolah yang dipilih oleh pemerintah setempat juga tidak sembarangan dan juga sekolah yang dipilih telah mendapatkan persetujuan dari berbagai pihak.

Sejak awal mula munculnya program *leader class* pada tahun 2012 pasti sudah menuai pro dan kontra di masyarakat sekitar, terutama para orang tua yang memiliki anak sekolah. Program *leader class* ini diharapkan mampu menjawab semua permasalahan yang selama ini terjadi di wilayah Kabupaten Cilacap karena

banyak para pelajar yang berprestasi namun bakatnya tidak dapat dikembangkan karena terkendala dengan jarak dan biaya dengan dengan program ini diharapkan nantinya mereka mampu menjadi manusia yang berguna dan memiliki prestasi baik.

Menurut Ahmadi (2004) kendala yang harus dihadapi oleh para pelajar dari program *leader class* ini tidaklah sama karena melihat dari kemampuan dalam berpikir dan latar belakang mereka yang tidak sama, jarak tempat tinggal yang serta kondisi sosial ekonomi orang tua yang berbeda-beda terutama karena Kabupaten Cilacap ini tersebar di 24 kecamatan, bagi sekolah yang diamanati program ini tentunya hambatan tersebut merupakan suatu tantangan yang memicu pihak sekolah untuk dapat bekerja keras sehingga ke depannya program ini mampu berjalan dengan lancar. Sedangkan hambatan yang dirasakan bagi para pelajar program *leader class* adalah cara pandang pelajar lain yang menimbulkan ketidakpercayaan diri.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang bagaimana evaluasi program *leader class* yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Cilacap dalam meningkatkan kualitas pendidikan di Kabupaten Cilacap pada tahun 2014-2016. Melihat dari situasi dan kondisi ini maka penulis mencoba untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana evaluasi program *leader class* dalam meningkatkan kualitas pendidikan di Kabupaten Cilacap tahun 2014-2016 ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana evaluasi program *leader class* yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Cilacap dalam meningkatkan kualitas pendidikan di Kabupaten Cilacap tahun 2014-2016.

b. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan pengetahuan pada umumnya serta ilmu pemerintahan mengenai evaluasi program pada khususnya.

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang akurat sebagai bahan masukan kepada pihak-pihak yang terkait dalam peningkatan kualitas pendidikan seperti :

a. Pemerintah

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi pemerintah Kabupaten Cilacap mengenai evaluasi program *leader class* dalam meningkatkan kualitas pendidikan di Kabupaten Cilacap.

b. Masyarakat

Penelitian yang dilakukan diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai betapa pentingnya pendidikan bagi setiap anak, untuk itu kepada seluruh masyarakat terutama masyarakat Kabupaten Cilacap agar meningkatkan kesadaran bahwa pendidikan itu penting bagi masa depan.

D. Tinjauan Pustaka

Penelitian ini tentunya dilakukan tidak lepas dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang sudah pernah dilakukan untuk dijadikan sebagai bahan perbandingan dan juga kajian. Adapun hasil-hasil penelitian yang dijadikan perbandingan tidak terlepas dari topik penelitian yaitu mengenai evaluasi program.

Hasil penelitian yang berjudul “Evaluasi Program Wajib Belajar Pendidikan di DKI Jakarta Pada Periode 2008-2011” oleh Henry Eryanto dan Dharma Rika S mahasiswa program studi Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, 2014). Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deduktif karena tujuannya ialah untuk mendeskripsikan dan menggambarkan apa adanya suatu variabel yang membicarakan mengenai program wajib belajar selama sembilan tahun ini dirasa perlu dilakukan evaluasi. Persamaan dari penelitian ini dilakukan adalah untuk mengevaluasi program yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan program tersebut serta merumuskan rekomendasi kebijakan dalam memperbaiki kegiatan di masa depan. Sedangkan perbedaannya ialah dalam penelitian sebelumnya belum dijelaskan secara detail mengenai lebih lanjut apakah program tersebut tepat untuk diterapkan, manfaat yang dihasilkan, dampak atau efek serta kendala dari program tersebut.

Penelitian kedua yang berjudul “Evaluasi Program Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV di Balai Diklat Keagamaan Manado” oleh Jeane Marie Tulung, dosen Sekolah Tinggi Agama Kristen Negeri Manado tahun

2014. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan studi kasus dan pendekatan evaluasi program, alasannya karena hasil studi kasus ini yang paling banyak digunakan dalam evaluasi program. Adapun topik yang diteliti dalam penelitian ini yaitu mengenai konteks, input, proses serta produk yang terdapat di penyelenggaraan Diklatpim IV di Balai Diklat Keagamaan Mando. Perbedaannya ialah penelitian sebelumnya hanya terbatas dengan beberapa point itu saja dan tidak di jelaskan mengenai keberhasilan dari program tersebut akan tetapi dalam penelitian yang akan penulis lakukan berusaha mencari data sebanyak mungkin mengenai evaluasi program yang dilakukan. Sedangkan persamaannya ialah sama-sama membicarakan mengenai evaluasi program menggunakan metode yang sama juga.

Penelitian ketiga yang berjudul “Pelaksanaan Pembelajaran Menulis di Kelas VII dan VIII program *Leader Class* (Studi Kasus di SMP Negeri 1 Cilacap)” oleh Ika Rahmawati Dewi, mahasiswi program studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia tahun 2017. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Persamaannya ialah program yang akan penulis teliti sama dengan penelitian sebelumnya yaitu membahas mengenai program *leader class* dan penelitian dilakukan secara mendalam yang ada di sekolah Kabupaten Cilacap. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah pada penelitian sebelumnya membahas mengenai proses pembelajaran menulis yang dilakukan di kelas VII dan VIII program *leader class* bukan mengevaluasi program seperti yang akan penulis lakukan dan juga pada penelitian sebelumnya ada fokus yang dituju.

E. Kerangka Dasar Teori

Sebelum melangkah pada teori yang digunakan dalam penelitian ini, penulis ingin terlebih dahulu menjelaskan mengenai definisi dan teori menurut para ahli. Teori merupakan suatu sarana untuk menyatakan hubungan dalam gejala sosial yang akan diteliti lebih lanjut. Sedangkan menurut Kelinger (1973) yang dimaksud dengan teori yaitu sebuah konsep yang berhubungan satu sama lain yang di dalamnya mengandung suatu pandangan secara sistematis dari fenomena yang terjadi.

a. Teori Evaluasi Program

Evaluasi secara etimologi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti suatu penaksiran, perkiraan keadaan, dan penelitian nilai. Evaluasi menurut Rika Dwi K (2009) lebih mengidentifikasi keberhasilan ataupun kegagalan pada suatu rencana kegiatan maupun program. Secara umum menurut Ramayulis (2008,332) tipe evaluasi dibagi menjadi dua yaitu evaluasi terus-menerus yang dilaksanakan dalam periode waktu tertentu seperti misalnya per tri wulan atau per semester selama dalam proses implementasi, sedangkan yang kedua yaitu evaluasi akhir yang dilakukan setelah proses implementasi suatu program ataupun rencana.

Evaluasi menurut Tayibnas (2000), biasanya lebih difokuskan kepada pengidentifikasian dari kualitas suatu program dan evaluasi ini juga mengidentifikasi apa yang sebenarnya terjadi dalam pelaksanaan ataupun penerapan program. Menurut pendapat dari Suharsimi Arikunto (2004), evaluasi merupakan suatu kegiatan untuk mengumpulkan sebuah informasi tentang bekerjanya sesuatu dimana informasi tersebut digunakan untuk menentukan

alternatif yang dirasa tepat dalam mengambil keputusan. Fungsi utama dalam melakukan evaluasi ini adalah menyediakan informasi yang berguna untuk menentukan sebuah kebijakan yang akan di ambil berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan.

Sedangkan menurut Scriven (1967) evaluasi juga berarti sebagai kegiatan penilaian terhadap segala macam pelaksanaan program supaya dapat diketahui dengan jelas apakah sasaran yang dituju sudah tercapai. Segala macam bentuk program baik itu dalam bentuk profit maupu non profit (nirlaba) dalam pelaksanaan manajerialnya sangat disyaratkan karena digunakan untuk melakukan monitoring dan evaluasi.

Adapun definisi menurut *Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) / Development Assistance Commiitte (DAC)* (1992), evaluasi ialah bentuk penilaian secara sistematis dan obyektif terhadap sebuah program, proyek ataupun kebijakan yang telah selesai atau masih berlangsung beserta implementasi, rancangan ataupun hasilnya. Tujuannya tidak lain adalah untuk menentukan suatu relevansi dan realisasi tujuan, efektivitas, pembangunan, dampak dan berkelanjutan.

Sedangkan menurut John L Herman dalam Tayibnapi (1989), program merupakan sesuatu yang dapat dilakukan dengan harapan untuk mendatangkan hasil ataupun manfaat. Selain itu menurut Suharsimi Arikunto (2004), sebuah program dapat dipahami dengan dua makna yang pertama yaitu secara umum, artinya suatu rencana ataupun program yang akan dilakukan oleh seseorang di lain

hari, dilihat secara khusus biasanya suatu program dikaitkan dengan evaluasi suatu unit ataupun kesatuan kegiatan yang menjadi realisasi maupun implementasi terjadi secara berkesinambungan dan juga melibatkan sekelompok orang.

Menurut pendapat Kirkpatrick (1996) evaluasi program yaitu suatu proses untuk mengetahui apakah program tersebut dapat direalisasikan ataupun tidak dengan cara mengetahui efektivitas dari masing-masing komponennya melalui rangkaian informasi yang diperoleh oleh evaluator. Evaluasi program juga merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan secara tidak sengaja demi melihat sejauh mana tingkat keberhasilan suatu program. Selain itu menurut pendapat dari Tyler (1950) sebagaimana yang dikutip oleh Suharsimi Arikunto dan juga Cepi Safruddin Abdul Jabar (2009:5), disebutkan bahwa evaluasi program merupakan suatu proses untuk mengetahui apakah tujuan pendidikan tersebut sudah terealisasikan atau belum.

Lain halnya dengan pendapat dari Blaine R. Worten dan James R. Sanders dalam Murzyanah (2011:12-13), dikatakan bahwa evaluasi program adalah suatu proses untuk mendeskripsikan, mengumpulkan data dan menyampaikan informasi kepada pengambil keputusan yang akan digunakan untuk pertimbangan apakah program tersebut perlu dilakukan perbaikan, diteruskan atau pun dihentikan.

Kiranya dari beberapa pendapat para ahli di atas tersebut, dapat disimpulkan bahwa evaluasi program adalah suatu proses untuk mengumpulkan data ataupun informasi secara ilmiah yang kemudian hasilnya dapat digunakan

sebagai bahan dalam mempertimbangkan pengambilan keputusan untuk menentukan alternatif kebijakan yang tepat.

Pendekatan Evaluasi Program

Menurut istilah pendekatan evaluasi diartikan sebagai beberapa pendapat dari tugas evaluasi dan bagaimana cara melakukannya, pendekatan yang dilakukan oleh *Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)*, (1992) mengembangkan evaluasi ini dengan cara *logical framework* yang berfungsi sebagai alat manajemen untuk meningkatkan suatu rancangan pelaksanaan program yang melibatkan pengidentifikasian unsur strategis seperti masukan, keluaran, hasil dan dampak serta memiliki hubungan dampak sebab akibat dari berbagai indikator yang ada. Berikut ini adalah beberapa kriteria pendekatan dari evaluasi menurut *Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)*, (1992) yaitu :

a. Relevansi artinya sejauh mana tujuan suatu program dapat terealisasi dan berjalan sesuai dengan syarat yang ada dengan penerima manfaat, prioritas, kebutuhan yang mana hal tersebut merupakan hasil dari jawaban pendayagunaan.

b. Efektivitas merupakan jangkauan sejauh mana tujuan dan target program tersebut dicapai dengan mempertimbangkan arti penting relatifnya. Secara eksplisit, efektivitas berhubungan dengan *output* (produk dan jasa) serta *outcome* (manfaat yang diharapkan dari sasaran program).

c. Efisiensi berarti ukuran mengenai bagaimana sumberdaya ataupun masukan dilakukan secara ekonomis (keahlian, waktu, dan dana), selain itu

efisiensi dapat diukur dengan cara membandingkan antara hasil dengan masukan yang digunakan dalam hal ini menyangkut dengan SDM, waktu dan alat.

d. Dampak ini dapat dilihat secara primer maupun sekunder sesuai dengan jangka waktu yang digunakan baik itu bersifat positif maupun negatif yang dihasilkan dari sebuah program.

e. Berkesinambungan merupakan manfaat dari evaluasi suatu program setelah program besar dapat terselesaikan.

Metode Evaluasi Program

Metode evaluasi program menurut pendapat Carol Tayler Fitz Gibbon & Lynn Lyons Morris (1987), ialah rencana yang menunjukkan apabila evaluasi akan dilakukan serta dari siapa evaluasi ataupun informasi tersebut akan dikumpulkan selama proses evaluasi berlangsung. Alasan di adakannya desain ini adalah untuk meyakinkan bahwa evaluasi akan dilakukan melalui organisasi yang teratur dan sesuai dengan aturan evaluasi yang tepat. Suatu metode merupakan cara untuk mengumpulkan informasi yang komparatif sehingga hasil program yang di evaluasi dapat dipakai untuk menilai manfaat dan untuk mengetahui besaran program yang digunakan. Sedangkan menurut Schriren (1967) metode evaluasi program ini terbagi menjadi dua jenis yaitu :

a. Metode dalam evaluasi formatif

Metode ini digunakan untuk melihat sejauhmana program tersebut dapat berjalan dengan efektif serta komponen yang ada di dalamnya. Hal ini memungkinkan evaluator menjalankan fungsi utamanya untuk mengamati secara

seksama program tersebut serta melakukan perbaikan dan pengembangan kegiatan yang sedang berjalan

b. Metode dalam evaluasi sumatif

Artinya seorang evaluator diharapkan untuk membuat kesimpulan, menyingkat, dan juga membuat laporan tentang keberhasilan suatu program, karena laporan tersebut dapat mempengaruhi keputusan tentang masa depan program yang nantinya akan di pertanggungjawabkan. Dan biasanya desain ini dibuat sebagai metode untuk melakukan suatu eksperimen ilmiah, serta desain ini juga digunakan untuk membuat dampak secara logika dalam hasil perlakuan yang telah dibuat sebelumnya.

Indikator Evaluasi Program

Secara umum, indikator berfungsi sebagai alat ukur untuk menunjukkan ataupun menggambarkan keadaan dari suatu hal yang menjadi pokok perhatian indikator yang bersangkutan dengan fenomena sosial, proses dan ekonomi. Menurut Bridgman & Davis dalam Karding (2008:35), yaitu :

a. Indikator *input* (masukan) adalah suatu indikator yang digunakan untuk memfokuskan dalam penelitian apakah sumber daya pendukung serta bahan-bahan yang diperlukan untuk melaksanakan program. Indikator ini juga terdiri dari sumber daya manusia, dana ataupun infrasturktur pendukung lainnya.

b. Indikator *process* (proses), indikator ini digunakan untuk memfokuskan pada tahap penilaian serta bagaimana sebuah program dapat diubah ke dalam bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat. Indikator ini terdiri dari aspek

efektivitas serta efisiensi dari cara ataupun metode yang akan dipakai dalam melaksanakan program tertentu.

c. Indikator *outputs* (hasil), dalam indikator ini memfokuskan penilaian dalam hasil ataupun produk yang dapat dihasilkan dari sistem serta proses suatu program.

d. Indikator *outcomes* (dampak), indikator yang terakhir digunakan untuk memfokuskan diri dalam pertanyaan dampak yang telah diterima oleh masyarakat ataupun pihak yang berkaitan dengan program itu.

Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa untuk mengevaluasi suatu program harus memiliki indikator yang tepat supaya penelitian dapat dilakukan secara sistematis dan obyektif.

Tujuan Evaluasi Program

Menurut pendapat dari Sudjana (2006:48) tujuan khusus diadakannya evaluasi program ada beberapa hal yaitu :

a) Menyajikan masukan untuk pengambil keputusan yang memiliki kaitan dengan perluasan, tidak lanjut ataupun pemberhentian program.

b) Memberikan beberapa masukan atau saran untuk perencanaan program.

c) Memberikan beberapa masukan atau saran bagi pengambil keputusan dalam memperbaiki serta memodifikasi program.

d) Memberikan beberapa masukan atau saran yang berkaitan dengan faktor pendukung serta penghambat program.

e) Memberikan masukan atau saran bagi kegiatan pembinaan seperti pengawasan, supervisi, dan monitoring ataupun memberikan motivasi kepada penyelenggara, pengelola dan pelaksana program.

Sedangkan menurut pendapat dari Setiawan (1999:20) mengatakan bahwa tujuan evaluasi program yaitu untuk dapat mengetahui dengan pasti apakah pencapaian hasil, kemajuan serta kendala yang dijumpai dalam melaksanakan program dapat dinilai atau dipelajari untuk memperbaiki pelaksanaan program yang akan datang. Dari penjelasan diatas tersebut, intinya tujuan evaluasi program ini dimaksudkan dalam rangka mengetahui bagaimana akhir dari adanya kebijakan, hal tersebut digunakan untuk menentukan rekomendasi atas kebijakan yang sudah terlaksana sebelumnya, dimana nanti tujuan akhirnya yaitu untuk menentukan langkah kebijakan yang akan datang.

Model Evaluasi Program

Adapun beberapa jenis model mengenai evaluasi prgram menurut Isaac dan Michael (1983:7) yaitu sebagai berikut :

1. *Goal Oriented Evaluation*. Di dalam model ini seorang evaluator biasanya akan secara teratur melakukan pemantuan kepada tujuan yang sudah ditetapkan. Model yang pertama tersebut dapat melihat lebih jauh lagi mengenai kesenjangan yang ada di setiap komponen termasuk apa yang seharusnya serta apa yang secara nyata telah dicapai.

2. *Decision Oriented Evaluation*. Model yang kedua ini menjadi dasar dalam memberikan informasi-informasi yang cukup akurat dan juga obyektif untuk pengambil kebijakan, hal ini digunakan sebagai sarana dalam memutuskan

sesuatu yang berkaitan dengan program. Evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) yang dikembangkan oleh Stufflein menjadi contoh model evaluasi yang paling sering digunakan oleh evaluator. Pendekatan CIPP juga berlandaskan kepada satu pandangan yang bukan bertujuan untuk membuktikan sesuatu tetapi untuk menemukan langkah-langkah dalam memperbaiki program. Kelebihan dari model ini adalah bersifat komprehensif dibandingkan dengan model lainnya karena objek yang digunakan dalam evaluasi tidak hanya mencakup hasil tetapi juga terdapat konteks, masukan, proses serta hasil.

3. *Transactional Evaluation*. Model yang ketiga ini berusaha untuk menggambarkan proses sebuah program serta pandangan orang-orang tentang nilai yang terdapat didalam program tersebut. Selain itu juga kegiatan evaluasi diharapkan mampu berjalan secara nyata serta ada keterlibatan atau partisipasi evaluator pada lapangan yang akan menjadi sasaran evaluasi lebih tepatnya digunakan untuk penilaian ataupun implementasi suatu program.

4. *Evaluation Research*. Model yang ini dikatakan cukup rumit karena kompleksitas dari penelitian tersebut harus dilakukan sebagai suatu penelitian yang berbasis evaluasi karena menggunakan metode riset.

5. *Goal Free Evaluation*. Model evaluasi ini memiliki keunggulan yang berfokus dalam pencarian tujuan untuk mencari esensi dari suatu program tanpa harus memikirkan caranya agar program dapat berjalan dengan baik namun tujuan dari program tersebut harus dapat terlaksana.

6. *Adversary Evaluation*. Di dalam model ini dilakukan melalui tiga cara yaitu melihat bagaimana suatu kasus terbaik dan menyajikan dua interpretasi suatu program serta mengadakan.

7. Model Krikpatrick. Model evaluasi yang terakhir ini dibangun dengan empat tingkatan evaluasi yaitu rekasi, pembelajaran, perilaku, serta hasil.

Kiranya dari beberapa penjelasan model diatas ada yang dirasa cukup tepat untuk digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan nantinya, karena akan dipilih salah satu sesuai dengan kondisi dilapangan.

b. Teori Kualitas Pelayanan Publik

Teori Kualitas

Membahas mengenai kualitas pada dasarnya merupakan kata yang memiliki arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas juga dapat digunakan untuk menentukan tingkat penyesuaian ataupun menilai suatu hal terhadap spesifikasi maupun persyaratannya. Apabila hal tersebut dapat terpenuhi maka kualitas sesuatu yang dimaksud dapat dikatakan baik, namun sebaliknya apabila kualitas sesuatu hak yang dimaksud tidak dapat terpenuhi maka dikatakan tidak baik. Maka dari itu, untuk menentukan kualitas diperlukan yang namanya indikator, karena spesifikasi dari indikator harus dirancang yang berarti kualitas secara tidak langsung ini ialah hasil sebuah rancangan yang bersifat terbuka yang memiliki kemungkinan harus ditingkatkan ataupun diperbaiki.

Adapun kualitas menurut Fandy Tjitono dalam Pasolong (2011:132) mencakup beberapa hal seperti :

1. Memiliki kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan.

2. Memiliki kecocokan dalam penggunaan
3. Adanya perbaikan ataupun penyempurnaan secara berkelanjutan.
4. Terbebas dari berbagai kerusakan.
5. Memenuhi kebutuhan para pelanggan sejak awal dan setiap saat.
6. Mampu melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal.
7. Melakukan sesuatu yang dapat membahagiakan para pelanggan.

Arti kata kualitas dalam Sinambela (2011:6) mempunyai beberapa definisi yang berbeda serta bervariasi mulai dari konvensional sampai lebih strategis. Definisi secara konvensional dari suatu kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari produk tertentu seperti :

- a) Mudah dalam penggunaan (*ease of use*).
- b) Keandalan (*reliability*).
- c) Kinerja (*performance*).
- d) Estetika (*esthetics*).

Selain itu kualitas menurut pendapat dari Garvin dan Davis dalam Nasution (2015:3) ialah suatu kondisi yang bersifat dinamis dimana memiliki hubungan dengan manusia/tenaga kerja, produk, tugas dan proses, serta lingkungan yang dapat memenuhi ataupun melebihi harapan dari pelanggan ataupun konsumen. Adapun pengertian kualitas secara strategis dinyatakan bahwa kualitas merupakan segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan ataupun kebutuhan dari para pelanggan dalam Sinambela (2011:6).

Kualitas menurut pendapat dari Scherkenbach dalam Arini (2003:8) disebutkan bahwa kualitas itu ditentukan dari para pelanggan yang menginginkan

produk ataupun jasa yang sesuai dengan kebutuhan serta harapan pada tingkatan harga tertentu yang memiliki nilai produk tersebut.

Dari pemaparan definisi diatas disimpulkan bahwa kualitas ialah suatu bentuk penilaian terhadap produk-produk tertentu baik itu berupa bentuk jasa atau barang, serta dapat dikatakan bermutu untuk seseorang apabila produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Teori Pelayanan

Membicarakan mengenai pelayanan pada dasarnya dapat diuraikan sebagai jenis aktivitas seseorang, sekelompok ataupun organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung agar dapat memenuhi kebutuhannya. Menurut pendapat dari Kasmir dalam Pasolong (2011:133) pelayanan dapat dikatakan baik apabila kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya dengan standar yang telah ditetapkan. Pengertian pelayanan yang lain menurut Crosby dalam Ratminto dan Winarsih diartikan sebagai jenis produk yang tidak kasat mata serta melibatkan usaha-usaha manusia dan juga menggunakan peralatan.

Sedangkan menurut Monir dalam buku Pasolong (2011:128) menyatakan bahwa pelayanan merupakan sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang dilakukan melalui aktivitas seseorang secara langsung. Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (1993) mengartikan pelayanan sebagai bentuk dari kegiatan pelayanan yang diberikan dalam bentuk jasa atau barang dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Serta menurut pendapat dari

Davidow dan Uttal dalam Surjadi (2012:57) mengatakan bahwa pelayanan ialah suatu usaha apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan, usaha organisasi maupun kelompok tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan baik itu dalam bentuk barang atau jasa yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Teori Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004 memaparkan bahwa segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh para penyelenggara pelayanan publik tersebut dilakukan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan, ataupun dalam rangka melaksanakan penentuan peraturan perundangan-undangan yang berlaku. Sedangkan menurut Sinambela dalam buku Pasolog (2011:128) pelayanan publik diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap para pengguna layanan yang mempunyai kegiatan yang cukup menguntungkan dalam satu kesatuan maupun kumpulan serta menawarkan kepuasan walaupun hasil diraih tidak terikat dalam suatu produk secara fisik.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2012:5) pelayanan publik diartikan dalam bentuk jasa layanan baik itu barang publik maupun jasa publik yang prinsipnya menjadi tanggungjawab serta dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, daerah serta di lingkungan Badan Usaha Milik Negara ataupun Badan Usaha Milik Daerah. Hal ini dilakukan dalam rangka sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan

perundang-undangan. Definisi lain menyebutkan dalam buku Surjadi (2012:7) bahwa pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk dapat memenuhi kebutuhan mendasar serta hak-hak sipil setiap warga negara atas jasa, barang, serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik itu sendiri.

Di dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 telah diamanatkan bahwa dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar bagi setiap warga negara untuk terwujudnya kesejahteraan, maka efektivitas suatu sistem pemerintahan ini sangat ditentukan oleh baik dan buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Serta dalam penyelenggaraan publik juga harus dilaksanakan berdasarkan asas-asas umum pemerintahan yang baik seperti tercantum dalam Pasal 3 Undang-Undang No 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme yaitu :

- 1) Transparan.
- 2) Daya Tanggap.
- 3) Kepastian hukum.
- 4) Keadilan.
- 5) Tanggung Jawab.
- 6) Efektif dan Efisien.
- 7) Tidak Menyalahgunakan Wewenang.
- 8) Akuntabilitas.

Selain itu pelayanan publik menurut Hopenhayn dalam Dwiyanto (2012:138) disebutkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan sangat

bervariasi hal ini sesuai dengan keragaman masyarakat yang ada. Birokrasi pemerintahan saat ini dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan juga kebutuhan masyarakat yang semakin hari makin meningkat serta beragam. Dari pengertian di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik ialah sekelompok orang maupun organisasi yang melaksanakan pelayanan publik dalam bentuk jasa atau pelayanan agar memenuhi kebutuhan masyarakat.

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Selain itu adapula prinsip-prinsip mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dalam Surjadi (2012:12) seperti :

a. Keterbukaan maksudnya ialah bahwa setiap penerima layanan dapat dengan mudah mengakses serta memperoleh informasi mengenai pelayanan yang di inginkan.

b. Kepastian hukum, artinya ada suatu peraturan mengenai perundang-undangan yang dapat menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan serta rasa keadilan masyarakat.

c. Akuntabilitas, ialah suatu proses terselenggaranya pelayanan publik juga harus dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

d. Partisipatif artinya mampu mendorong peran serta masyarakat dalam terselenggaraanya pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, harapan, serta aspirasi masyarakat.

e. Profesionalisme berarti bahwa penyelenggara pelayanan publik juga harus mempunyai kompetensi sesuai dengan tugasnya.

f. Kepentingan umum maksudnya adalah dalam memberikan pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi maupun golongan tertentu.

g. Kesamaan hak artinya dalam memberikan pelayanan publik tidak boleh bersikap diskriminatif dengan membedakan ras, suku, golongan, agaman, status ekonomi serta gender seseorang.

h. Keseimbangan hak serta kewajiban yang berarti bahwa dalam memenuhi hak seseorang juga harus sebanding dengan kewajiban yang dilaksanakan baik dari penerima ataupun penerima layanan tersebut.

Demi mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik diperlukan suatu upaya dalam pengembangan kelembagaan demokrasi pemerintah, kualitas proses penyelenggaraan pelayanan publik ataupun SDM aparaturnya.

Standar Pelayanan Publik

Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memiliki standar pelayanan yang baik serta dipublikasikan sebagai jaminan dari kepastian untuk penerima layanan. Standar pelayanan ialah suatu bentuk ukuran yang telah dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus ditaati oleh pemberi ataupun yang penerima layanan. Dan berikut ini adalah standar yang harus ditaati menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara No 63 Tahun 2003 dalam pelayanan publik yaitu :

a. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian sudah ditetapkan sejak awal saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.

b. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan ini sudah dibakukan untuk pemberi maupun penerima layanan yang di dalamnya sudah termasuk pengaduan layanan.

c. Biaya Pelayanan

Mengenai biaya atau tarif sudah termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana juga harus memadai hal ini dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.

e. Produk Pelayanan

Hasil dari pelayanan yang akan diterima harus sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan.

f. Kompetensi petugas pemberi layanan

Petugas pemberi layanan sudah ditetapkan berdasarkan keahlian, pengetahuan, ketrampilan, sikap ataupun perilaku yang dibutuhkan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Membicarakan mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi ini merupakan hal penting karena dapat memberikan manfaat untuk organisasi yang bersangkutan. Apabila hal tersebut dilakukan paling tidak organisasi maupun instansi yang bersangkutan sudah memiliki fokus pada pelanggannya yang akhirnya akan berusaha maksimal untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang akan dilayani.

Pelayanan yang berkualitas ataupun pelayanan yang baik pasti berorientasi kepada pelanggan sangat bergantung dalam kepuasan pelanggan. Menurut

pendapat dari Lukman dalam Pasolong (2011:134), disebutkan bahwa salah satu ukuran dari keberhasilan dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat ditentukan pada tingkat kepuasan para pelanggan yang telah dilayani. Dalam pandangan perspektif lebih diutamakan atau lebih di dahulukan apabila ingin mencapai suatu kinerja pelayanan yang berkualitas tentunya.

Menurut Zeithmal dalam Pasolong (2011:135) keputusan konsumen dalam menggunakan jasa ataupun barang juga dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya ialah persepsi itu sendiri terhadap suatu kualitas pelayanan. Dan untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan yang dapat dirasakan secara nyata oleh penggunaanya ada beberapa indikator ukuran kepuasan konsumen yaitu :

a. Berwujud fisik artinya kualitas pelayanan yang diberikan berupa sarana dan prasarana perkantoran seperti ruang tunggu, komputerisasi admintrasi, serta tempat informasi.

b. Keandalan berarti suatu kemampuan dan keahlian penyelenggara dalam memberikan pelayanan yang terpercaya.

c. Ketanggapan ialah bentuk kesanggupan untuk membantu serta menyediakan pelayanan secara tepat, cepat dan juga tanggap terhadap keinginan konsumen.

d. Berkompeten, terdiri dari tuntutan yang dimilikinya, ketrampilan yang baik, serta pengetahuan oleh aparatur dalam meberikan layanan.

e. Bersikap ramah artinya tanggap kepada keinginan konsumen, bersahabat, serta dapat melakukan kontak yang baik.

f. Dapat dipercaya dan mampu bersikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan konsumen dalam hal masyarakat.

g. Keamanan yang diberikan ini merupakan suatu jasa layanan yang diberikan harus terbebas dari berbagai jenis resiko ataupun bahaya.

h. Akses hal ini diberikan untuk alasan memberikan kemudahan dalam melakukan kontak dan juga pendekatan.

i. Komunikasi ialah kemauan sang pemberi layanan untuk mau mendengarkan keinginan, suara, maupun aspirasi dari konsumen.

j. Memahami pelanggan artinya mau melakukan segala usaha untuk mampu mengetahui apa saja yang dibutuhkan oleh konsumen.

Pada intinya teori mengenai *service quality* (dimensi kualitas pelayanan) menurut Zeithaml meskipun berasal dari dunia bisnis dapat juga digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah. Sedangkan menurut Parasuraman dalam Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara (2012:170) memberikan kesimpulan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

1) Bukti fisik yang berisi suatu kemampuan suatu organisasi dalam mewujudkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Kemampuan serta penampilan sarana dan prasarana fisik organisasi maupun keadaan lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari bentuk pelayanan oleh pemberi layanan seperti fasilitas gedung, peralatan dan perlengkapan teknologi yang digunakan serta penampilan dari pegawainya.

2) Keandalan berarti suatu kemampuan organisasi dalam memberikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja pegawai juga harus disesuaikan dengan harapan pelanggan yang berisi ketepatan waktu, pelayanan yang diberikan harus sama tanpa ada kesalahan, bersikap simpatik dan memiliki akurasi yang tinggi.

3) Ketanggapan merupakan suatu kemampuan untuk membantu serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas.

4) Jaminan serta kepastian yang berisi pengetahuan, kemampuan para pegawai, serta kesopansantunan agar menciptakan rasa percaya para pelanggan kepada organisasi tersebut.

5) Bersikap empati dalam memberikan pelayanan yang tulus dari dalam hati dan juga bersifat individu ataupun pribadi yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan konsumen. Yang mana suatu organisasi diharapkan mempunyai pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan serta mampu memahami kebutuhan para pelanggannya.

Lain halnya dengan pendapat Lenvinne dalam Ratminto dan Winarsih (2012:178) yang menyebutkan bahwa ada tiga dimensi kualitas pelayanan yang juga berorientasi pada proses yaitu :

a. **Responsibilitas** yaitu suatu ukuran yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana proses pemberian pelayanan publik yang dilakukan agar tidak melanggar ketentuan yang berlaku.

b. Responsivitas adalah mengukur daya tanggap sang penyedia layanan dalam hal ini organisasi terhadap melayani keinginan serta aspirasi dan tuntutan pelanggan.

c. Akuntabilitas ialah bentuk ukuran yang digunakan untuk menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara layanan dengan pihak eksternal yaitu masyarakat serta yang dimiliki oleh *stakeholders* meliputi norma dan nilai yang berkembang di masyarakat.

Sedangkan menurut Keputusan dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2004, penilaian kualitas pelayanan di dasari oleh beberapa hal seperti :

1. Waktu Penyelesaian.
2. Prosedur Pelayanan.
3. Biaya Pelayanan.
4. Sarana dan Prasarana
5. Produk Pelayanan
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

Selanjutnya, Fitzsimmons dalam Sinambela (2011:7) berpendapat bahwa ada lima indikator dalam pelayanan publik di antaranya yaitu :

a) Reliabilitas dalam memberikan pelayanan harus tepat dan benar sesuai standar.

b) Ketampakan fisik berupa penyediaan yang memadai mengenai sumber daya manusia dengan sumber daya lainnya.

c) Responsivitas berarti adanya suatu keinginan untuk melayani konsumen dengan cepat.

d) Kepastian berupa tingkatan perhatian kepada etika moral dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

e) Empati yang berarti adanya kemauan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang telah dikemukakan di atas, penulis dimensi kualitas pelayanan yang ada, maka penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman. Teori tersebut dirasa tepat karena berkaitan dengan judul yang akan di angkat oleh penulis.

F. Definisi Konseptual

Definisi konsep adalah usaha untuk menjelaskan batasan pengertian antara konsep yang satu dengan yang lainnya. Karena sebuah konsep merupakan unsur pokok dari suatu penelitian. Dalam penelitian ini, dapat diuraikan beberapa definisi konseptual yang akan digunakan yaitu antara lain :

a) Evaluasi program merupakan suatu proses untuk mengumpulkan data ataupun informasi secara ilmiah yang kemudian hasilnya dapat digunakan sebagai bahan dalam mempertimbangkan pengambilan keputusan untuk menentukan alternatif kebijakan yang tepat itu seperti apa.

b) Kualitas pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang berikan oleh aparatur pegawai organisasi tertentu kepada publik atau masyarakat dengan melayani secara baik dan sepenuh hati sesuai standar yang telah

ditetapkan, sehingga nantinya masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

c) Program *leader class* merupakan suatu program pendidikan yang dibentuk oleh Bupati Cilacap, sesuai dengan namanya program ini dibentuk untuk mendidik calon pemimpin yang memiliki karakter baik di masa depan hal ini tidak lain bertujuan agar kualitas pendidikan di Kabupaten Cilacap dapat meningkat dari tahun-tahun sebelumnya, yang menjadi peserta dari program tersebut juga merupakan siswa dan siswi pilihan terbaik yang ada di Kabupaten Cilacap.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan salah satu petunjuk pelaksanaan yang berfungsi untuk mengukur suatu variabel yang dapat digunakan dalam suatu penelitian agar lebih mudah. Semua variabel ini dapat diukur ataupun diamati melalui konsep yang ada di dalam hipotesis yang harus di operasionalkan terlebih dahulu. Di dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel evaluasi program dan variabel kualitas pelayanan publik

Adapun dimensi dilakukannya evaluasi program, menurut pendapat dari Bridgman dan Davis dalam Karding (2008:35), berikut ini adalah beberapa dimensi dalam melakukan evaluasi program secara umum yaitu :

a. Indikator *input* (masukan) adalah suatu indikator yang digunakan untuk memfokuskan dalam penelitian apakah sumber daya pendukung serta bahan-bahan yang diperlukan untuk melaksanakan program. Indikator ini juga terdiri dari sumber daya manusia, dana ataupun infrasturktur pendukung lainnya.

b. Indikator *process* (proses), indikator ini digunakan untuk memfokuskan pada tahap penilaian serta bagaimana sebuah program dapat diubah ke dalam bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat. Indikator ini terdiri dari aspek efektivitas serta efisiensi dari cara ataupun metode yang akan dipakai dalam melaksanakan program tertentu.

c. Indikator *outputs* (hasil), dalam indikator ini memfokuskan penilaian dalam hasil ataupun produk yang dapat dihasilkan dari sistem serta proses suatu program.

d. Indikator *outcomes* (dampak), indikator yang terakhir digunakan untuk memfokuskan diri dalam pertanyaan dampak yang telah diterima oleh masyarakat ataupun pihak yang berkaitan dengan pelaksanaan program itu.

Variabel-variabel di atas ini nantinya akan dijadikan sebagai acuan dalam membuat daftar pertanyaan wawancara dan juga pembahasan dalam penelitian dilapangan agar lebih mudah serta lebih fokus kepada obyek yang akan diteliti.

H. Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan untuk mengkaji masalah dalam penelitian ini melalui pendekatan deskriptif.

Metode penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bersifat untuk mengetahui bagaimana nilai variabel yang digunakan secara mandiri, baik itu satu variabel ataupun lebih tanpa membuat perbandingan, serta menghubungkan dengan variabel yang lainnya. Metode deskriptif ini mencakup berbagai teknik

deskriptif dan diantaranya berupa penyelidikan yang terdiri dari menuturkan, menganalisa, dan juga mengklarifikasi serta menggunakan *survay*, *interview*, observasi. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk eksplorasi ataupun klarifikasi terhadap suatu fenomena yang berkaitan dengan kenyataan sosial, dengan mendeskripsikan sejumlah variabel dari masalah dan unit yang akan diteliti.

Metode penelitian deskriptif mempunyai beberapa kriteria, antara lain :

1. Tidak diarahkan untuk menguji hipotesis.
2. Adanya penekanan terhadap gejala aktual ataupun yang terjadi pada saat melakukan penelitian, serta
3. Tidak mempermasalahkan benar ataupun salah objek yang akan dikaji.

Dalam penelitian deskriptif tidak hanya memberikan gambaran mengenai fenomena tetapi juga berkaitan dengan hubungan, membuat prediksi serta mendapatkan makna dari fenomena yang akan dikaji.

b. Jenis Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data atau informasi yang diperoleh melalui keterangan dari pihak-pihak yang berkompeten dan berpengaruh terhadap masalah-masalah yang ada dalam penelitian ini serta pihak yang terkait dalam penelitian ini, adapun pihak yang berkompeten ini merupakan pihak individu yang mempunyai pengaruh di pemerintah Kabupaten Cilacap seperti Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan serta dari pihak sekolah yang dipilih oleh pemerintah Kabupaten Cilacap dalam melaksanakan program *leader class* yaitu SD Al Irsyad 02 Cilacap dan SMP Negeri 1 Cilacap dan SMA Negeri 1 Cilacap.

Tabel 1.1

Daftar Narasumber

No.	Narasumber	Instansi
1.	Marsudiyana S.Pd, M.M	Kepala Bidang Pendidikan Dasar
2.	Sri Darmini	Bendahara Dikdas dan TK
3.	Mutohar S.Pd	Waka Urusan Kesiswaan SMA Negeri 1 Cilacap
4.	Dwi Suhartati	Guru Pendamping Program <i>Leader Class</i> SMP Negeri 1 Cilacap
5.	Erwan Aprilian	Waka Urusan Kurikulum SD Al Irsyad 02 Cilacap
6.	Perwakilan Siswa dan Siswi Program <i>Leader Class</i>	Sekolah yang berkaitan dengan program <i>leader class</i>

a. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini menggunakan semua informasi yang berkaitan dengan informasi mengenai pelaksanaan program *leader class* di Kabupaten Cilacap yang didapatkan secara tidak langsung untuk melengkapi data melalui dokumen-dokumen yang mencatat keadaan pada konsep penelitian yang ada di unit analisa dalam objek penelitian.

c. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan penulis ambil yaitu berada di Dinas Pendidikan Kabupaten Cilacap sebagai pembuat program dan juga kepada pihak sekolah yang dipilih oleh pemerintah Kabupaten Cilacap dalam melaksanakan program *leader class* yaitu di SD Al Irsyad 02 Cilacap dan SMP Negeri 1 Cilacap dan juga SMA Negeri 1 Cilacap.

d. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam proposal ini ialah :

a) Wawancara

Metode wawancara ini dilakukan secara mendalam baik dalam keadaan formal maupun informal terhadap subyek penelitian. Bentuk percakapan formal yang menggunakan lembaran berisis garis besar pokok, topik, ataupun masalah yang dijadikan pegangan dalam wawancara. Wawancara informal itu mengandung unsur spontanitas, kesantiaian, dan tanpa unsur terstruktur yang telah ditentukan sebelumnya. Wawancara ini dilakukan terhadap pihak-pihak yang berkaitan dengan topik penelitian.

Tabel 1.2

Narasumber Penelitian

No.	Narasumber	Instansi
1.	Marsudiyana S.Pd, M.M	Kepala Bidang Pendidikan Dasar
2.	Sri Darmini	Bendahara Dikdas dan TK
3.	Mutohar S.Pd	Waka Urusan Kesiswaan SMA Negeri 1 Cilacap
4.	Dwi Suhartati	Guru Pendamping Program <i>Leader Class</i> SMP Negeri 1 Cilacap
5.	Erwan Aprilian	Waka Urusan Kurikulum SD Al Irsyad 02 Cilacap
6.	Perwakilan Siswa dan Siswi Program <i>Leader Class</i>	Sekolah yang berkaitan dengan program <i>leader class</i>

b) Dokumentasi

Dokumentasi yang dimaksud disini adalah berupa arsip-arsip, surat kabar, majalah, jurnal, buku dan benda-benda tertulis lainnya yang pastinya relevan. Di dalam penelitian ini, dokumentasi berfungsi untuk memberikan latar belakang yang lebih luas mengenai pokok penelitian. Menurut pendapat dari Kartodirejo, agar mendapatkan data yang akurat dapat dilakukan dengan tiga cara yaitu

mengenai keaslian dokumen, kebenaran dari isi dokumen serta permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian seperti tersebut seperti visi dan misi serta kondisi geografis Kabupaten Cilacap, data statistik daerah Kabupaten Cilacap, dokumen mengenai Profil Pendidikan Kabupaten Cilacap, Peraturan Bupati Nomor 87 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap.

c) Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati hal-hal yang berkaitan dengan kondisi tempat, ruang, perilaku, kegiatan, peristiwa, tujuan. Metode observasi ini menjadi salah satu cara yang baik untuk mengawasi perilaku terhadap subjek penelitian seperti perilaku dalam suatu ruangan ataupun lingkungan serta dalam keadaan tertentu. Observasi juga berisi tentang faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program *leader class*.

e. Unit Analisis

Dalam proposal penelitian ini, penulis memilih Kabupaten Cilacap sebagai obyek penelitian, dipilihnya Kabupaten Cilacap ini sebagai tempat penelitian bukan tanpa alasan karena berjalannya program *leader class* berada serta terlaksana di sana dan lebih tepatnya penelitian ini dilakukan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap serta sekolah yang dipilih oleh pemerintah Kabupaten Cilacap untuk melaksanakan program tersebut.

f. Teknik Analisa Data

Menurut Miles dan Huberman sebagaimana yang ada (dalam Fuad dan Nugroho, 2014:63) menjelaskan bahwa langkah analisa data dalam penelitian kualitatif deskriptif terdiri dari reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan.

a. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan dan mengubah data kasar yang diperoleh dari lapangan. Data kasar yang dimaksud disini adalah berupa keterangan-keterangan atau informasi tetapi tidak relevan dengan fokus masalah masalah penelitian sehingga perlu direduksi.

b. Penyajian Data

Penyajian data ialah sekumpulan informasi yang telah tersusun dari hasil reduksi data yang selanjutnya penulis menyajikan data dalam bentuk tabel serta uraian yang bersifat deskriptif.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan oleh penulis untuk menetapkan suatu kesimpulan dengan cara menyimpulkan data yang sudah diperoleh pada saat dilapangan.