

## Evaluasi Kebijakan Pendidikan Di Sekolah Smp It Nurul Ilmi Medan

**Muhammad Al-Fatih**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
Email: [alfatihm840@gmail.com](mailto:alfatihm840@gmail.com),

**Tia Pratiwi**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
Email: [tia098711@gmail.com](mailto:tia098711@gmail.com)

**Sri Rahayu Ningsih**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
Email: [sri rahayuningsih.irc22@gmail.com](mailto:sri rahayuningsih.irc22@gmail.com),

Alamat: Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang,  
Sumatera Utara

Korespondensi penulis: [alfatihm840@gmail.com](mailto:alfatihm840@gmail.com)\*

**Abstract.** *This research aims to find out that education policy evaluation is a procedure used to assess how much an educational policy produces results using a comparison between goals and targets with the results obtained. the procedure must be carried out at the time of implementing the implementation of the education policy analysis, which aims to find out how the education policy is running, whether it is running well or is experiencing obstacles, changes are needed or only improvements. In addition, the evaluation of educational policies provides clarity about the advantages and disadvantages of the applied educational policies, we can also find out all the impacts that have been caused by the education policies, whether they cause benefits or even provide losses, chaos and so on. At the management stage, the evaluation process is the last stage of the educational policy-making process that can produce information that is used to improve the education policy. The measurement of the success of educational policies is one of the most important tools in an educational policy evaluation activity that is used as a measurement of the value and benefits resulting from the implemented educational policies.*

**Keywords:** Policy, Evaluation, Education.

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa evaluasi kebijakan pendidikan merupakan sebuah prosedur yang digunakan untuk menilai seberapa besar suatu kebijakan pendidikan memberikan hasil menggunakan perbandingan antara tujuan dan target dengan hasil yang diperoleh. Prosedurnya harus dikerjakan pada saat implementasi penerapan analisa kebijakan pendidikan, yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana kebijakan pendidikan tersebut berjalan apakah berjalan dengan baik atau mendapatkan kendala, diperlukan perubahan atau hanya perbaikan. Selain itu evaluasi kebijakan pendidikan memberikan kejelasan tentang kelebihan dan kekurangan atas kebijakan pendidikan yang diterapkan, kita juga dapat mengetahui segala dampak yang telah ditimbulkan oleh kebijakan pendidikan itu, apakah menimbulkan manfaat atau malah memberikan kerugian, kekacauan dan lain sebagainya. Pada tahap manajemen, proses evaluasi adalah tahapan terakhir dari proses pembuatan kebijakan pendidikan yang dapat melahirkan informasi yang digunakan untuk menyempurnakan kebijakan pendidikan tersebut. Pengukuran terhadap keberhasilan kebijakan pendidikan adalah salah satu prangkat yang sangat penting didalam suatu kegiatan evaluasi kebijakan pendidikan yang digunakan sebagai pengukuran nilai dan manfaat yang dihasilkan dari kebijakan pendidikan yang diimplementasikan.

**Kata kunci:** Kebijakan, Evaluasi, Pendidikan

## LATAR BELAKANG

Evaluasi kebijakan pendidikan merupakan suatu rangkaian aktivitas untuk mengetahui suatu kebijakan pendidikan benar-benar sudah sesuai dengan kriteria- kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya serta dapat memberikan dampak nyata terhadap khayalak sesuai dengan yang diinginkan. Prosesnya harus dilakukan di dalam penerapan analisis kebijakan pendidikan, agar diketahui apakah kebijakan pendidikan tersebut dapat terlaksana dengan baik atau tidak, apa perlu perubahan atau perbaikan. Sekaligus dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan atas kebijakan pendidikan tersebut diimplementasikan. Tidak kalah pentingnya juga, kita bisa mengetahui dampak yang ditimbulkan dari kebijakan pendidikan itu, memberikan manfaat atau menimbulkan kerugian, kegaduhan dan lainnya. Dalam tahapan manajemen, kegiatan evaluasi merupakan tahap akhir dari sebuah proses pembuatan kebijakan yang dapat menghasilkan masukan untuk dapat menyempurnakan kebijakan pendidikan tersebut.

Analisis kebijakan pendidikan yang ideal tentu memiliki ruang penilaian (evaluasi), mengenai apa yang sudah terjadi sebagai akibat pilihan (alternatif) dan implementasi kebijakan pendidikan tersebut. Jika dipandang perlu, ada perubahan terhadap kebijakan pendidikan, maka mesti dilakukan. Mengukur keberhasilan kebijakan pendidikan, merupakan salah satu instrumen penting dalam kegiatan evaluasi kebijakan pendidikan guna mengukur nilai atau manfaat dari hasil kebijakan pendidikan tersebut. Sekaligus untuk mengetahui sejauh mana suatu kebijakan pendidikan telah terlaksana atau belum terlaksana dan berhasil atau gagal sesuai dengan yang diharapkan atau tidak (Supandi, 1988).

Kebijakan pendidikan menjadi bagian dari kebijakan publik tidak bisa dilepas begitu saja, harus diikuti dengan kegiatan evaluasi. Proses evaluasi kebijakan pendidikan dilakukan untuk menilai keefektifan dan bentuk pertanggungjawaban penyelenggara pendidikan kepada publik dalam mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan guna mengukur tingkat kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Untuk itu evaluasi kebijakan pendidikan bisa menjadi alat untuk mengumpulkan dan mengelola informasi mengenai program atau pelayanan pendidikan, guna menentukan rekomendasi bagi perbaikan yang diperlukan agar implementasi kebijakan pendidikan berjalan efektif sesuai dengan kriteria yang diterapkan (Hasbullah; 2015). Dalam artikel ini, akan dibahas lebih lanjut mengenai evaluasi kebijakan pendidikan di SMP IT Nurul ilmi.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Denzin dan Lincoln (Hardiansyah, 2012) mengatakan penelitian kualitatif lebih ditunjukkan mencapai pemahaman yang mendalam mengenai organisasi atau peristiwa khusus dari pada mendeskripsikan bagian pemuka dari sampel besar dari sebuah populasi. Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian ilmiah yang lebih untuk dimaksud dan memahami masalah-masalah manusia dalam kehidupan bersosial. Jenis penelitian yang di gunakan adalah jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskriptifkan secara terperinci bagaimana fenomena sosial tertentu. Metode studi kasus kualitatif yang digunakan untuk mendapatkan informasi terkait evaluasi kebijakan pendidikan di SMP IT Nurul ilmi.

Metode pengumpulan data primer dengan cara wawancara semi-terstruktur sedangkan data sekunder dikumpulkan dari data yang dipublikasikan seperti artikel jurnal-jurnal dan buku. Penelitian ini terbatas pada ukuran sampel 2 narasumber yaitu Kepala Sekolah dan Wali Kelas di SMP IT Nurul ilmi. Penelitian ini adalah studi kasus eksplorasi dan sampel dipilih menggunakan metode purposive sampling. Dalam penelitian kualitatif, teknik purposive sampling adalah metode yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian tertentu. Tidak ada batasan jumlah responden untuk membuat sampel purposive, asalkan informasi yang diinginkan dapat diperoleh dan dihasilkan (Bernard, 2002).

Untuk melakukan penelitian studi kasus, Creswell (2013) memberikan pengamatan dan beberapa rekomendasi ukuran sampel, yang berkisar tidak lebih dari empat hingga lima kasus. Dalam studi kasus para responden diwawancarai hingga saturasi data tercapai dan tidak ada lagi informasi baru dapat diperoleh (Guest et al., 2006; Krysik dan Finn, 2010). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Konsepsi Evaluasi Kebijakan Pendidikan**

Secara bahasa, evaluasi kebijakan pendidikan dapat diartikan sebagai penilaian terhadap kebijakan pendidikan. Penilaian tersebut dilakukan untuk mengetahui apakah kebijakan pendidikan tersebut telah mencapai tujuannya, efektif, efisien, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Secara istilah, evaluasi kebijakan pendidikan dapat diartikan sebagai proses sistematis untuk menilai apakah kebijakan pendidikan telah mencapai tujuannya. Evaluasi ini

dilakukan untuk mengetahui apakah kebijakan tersebut efektif, efisien, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Riant Nugroho (2008) mengatakan bahwa Evaluasi kebijakan pendidikan adalah proses sistematis untuk menilai apakah kebijakan pendidikan telah mencapai tujuannya. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui apakah kebijakan tersebut efektif, efisien, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Sedangkan Winarno (2008) mengungkapkan bahwa evaluasi kebijakan pendidikan adalah salah satu komponen penting dari proses kebijakan pendidikan. Evaluasi kebijakan pendidikan dilakukan untuk mengetahui apakah kebijakan pendidikan tersebut telah mencapai tujuannya, efektif, efisien, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Disisi lain Islamy (1994) berpandangan Evaluasi kebijakan pendidikan adalah langkah terakhir dari proses analisis kebijakan pendidikan. Evaluasi kebijakan pendidikan dilakukan untuk mengetahui apakah kebijakan pendidikan tersebut telah mencapai tujuannya, efektif, efisien, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Dari pengertian-pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa evaluasi kebijakan pendidikan adalah proses sistematis untuk menilai apakah kebijakan pendidikan telah mencapai tujuannya. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui apakah kebijakan tersebut efektif, efisien, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Konsep evaluasi kebijakan pendidikan pada sekolah ini bertujuan untuk memahami sejauh mana kebijakan pendidikan mencapai tujuannya dan apakah ada perbaikan yang diperlukan. Kemudian Konsepsi evaluasi kebijakan pendidikan disekolah ini mengacu pada pandangan mendasar tentang apa yang dimaksud dengan evaluasi kebijakan pendidikan, mengapa penting, dan bagaimana yang seharusnya dilakukan. Kemudian tujuan tersebut mungkin termasuk meningkatkan kualitas pendidikan, merampingkan proses administrasi, meningkatkan akses pendidikan, atau mencapai kesetaraan dalam pendidikan. Dalam konsepsi Evaluasi kebijakan pendidikan pada sekolah, memerlukan penetapan kriteria dan indikator yang jelas untuk menilai keberhasilan kebijakan. Indikator keberhasilan kebijakan pendidikan di sekolah dapat dikelompokkan menjadi beberapa kategori, yaitu:

Keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pembelajaran: Indikator ini mengukur apakah kebijakan pendidikan telah meningkatkan kualitas pembelajaran di sekolah. Indikator keberhasilan kebijakan pendidikan dalam meningkatkan kualitas pembelajaran dapat diukur melalui berbagai hal, seperti:

- Kemampuan siswa dalam menguasai materi pelajaran.
- Kemampuan siswa dalam berpikir kritis dan kreatif.
- Sikap siswa yang positif terhadap pembelajaran.

- Motivasi siswa untuk belajar.

Keberhasilan dalam meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya: Indikator ini mengukur apakah kebijakan pendidikan telah meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya di sekolah. Indikator keberhasilan kebijakan pendidikan dalam meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya dapat diukur melalui berbagai hal, seperti:

- Perbandingan antara biaya pendidikan dengan kualitas pendidikan.
- Tingkat pemanfaatan sarana dan prasarana pendidikan.
- Tingkat kehadiran guru dan siswa.
- Pengelolaan keuangan sekolah yang efektif.

Keberhasilan dalam meningkatkan kepuasan stakeholders: Indikator ini mengukur apakah kebijakan pendidikan telah meningkatkan kepuasan stakeholders, seperti siswa, guru, orang tua, dan masyarakat. Indikator keberhasilan kebijakan pendidikan dalam meningkatkan kepuasan stakeholders dapat diukur melalui berbagai hal, seperti:

- Persepsi siswa, guru, orang tua, dan masyarakat terhadap kebijakan pendidikan.
- Partisipasi siswa, guru, orang tua, dan masyarakat dalam proses pendidikan.
- Dukungan siswa, guru, orang tua, dan masyarakat terhadap kebijakan pendidikan.

Indikator keberhasilan kebijakan pendidikan di sekolah dapat dikembangkan sesuai dengan tujuan kebijakan pendidikan yang ditetapkan. Evaluasi kebijakan pendidikan harus dilakukan secara rutin dan berkesinambungan untuk memastikan bahwa kebijakan pendidikan yang ada efektif dan efisien dalam mencapai tujuannya. Kriteria dan indikator ini akan berfungsi sebagai dasar untuk mengukur efektivitas dan dampak kebijakan.

Evaluasi kebijakan pendidikan di sekolah SMP IT Nurul Ilmi Medan akan melibatkan serangkaian langkah untuk memastikan bahwa kebijakan-kebijakan pendidikan yang diterapkan di sekolah tersebut efektif dan sesuai dengan tujuan pendidikan yang diinginkan. Penting juga untuk mencatat bahwa evaluasi kebijakan pendidikan harus berkelanjutan dan dilakukan secara berkala. Ini akan membantu sekolah SMP IT Nurul Ilmi Medan untuk terus meningkatkan kualitas pendidikan mereka dan memastikan bahwa kebijakan pendidikan yang diterapkan memberikan manfaat maksimal bagi siswa dan seluruh komunitas sekolah.

## **B. Tujuan dan Fungsi Evaluasi Kebijakan Pendidikan**

Evaluasi kebijakan pendidikan memiliki tujuan dan fungsi yang penting dalam proses perbaikan, pengembangan, dan peningkatan kualitas sistem pendidikan. Berikut adalah beberapa tujuan dan fungsi evaluasi kebijakan pendidikan:

Tujuan Evaluasi Kebijakan Pendidikan:

1. Mengukur Kinerja dan Efektivitas: Untuk menilai sejauh mana kebijakan pendidikan telah mencapai tujuannya, serta mengevaluasi efektivitas langkah-langkah yang diambil dalam meraih tujuan tersebut.
2. Menilai Dampak dan Manfaat: Untuk mengevaluasi dampak kebijakan pendidikan terhadap berbagai aspek, seperti peningkatan mutu pendidikan, aksesibilitas, kesetaraan, dan kesejahteraan siswa.
3. Identifikasi Kelemahan dan Kekuatan: Untuk mengidentifikasi kelemahan dalam implementasi kebijakan, serta menggali kekuatan yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan.
4. Memberikan Rekomendasi Perbaikan: Evaluasi membantu dalam memberikan rekomendasi perbaikan, saran, dan strategi untuk meningkatkan kualitas, keberlanjutan, dan efisiensi kebijakan pendidikan.
5. Mendorong Akuntabilitas: Evaluasi menjadi alat untuk memastikan akuntabilitas bagi para pengambil keputusan dan pembuat kebijakan agar bertanggung jawab atas hasil kebijakan yang diimplementasikan.

Sedangkan Fungsi Evaluasi Kebijakan Pendidikan, yaitu:

1. Peningkatan Kualitas Pendidikan: Evaluasi membantu dalam pengembangan strategi untuk meningkatkan kualitas proses dan hasil pendidikan, serta memperbaiki kelemahan yang teridentifikasi.
2. Pemetaan Tantangan dan Peluang: Evaluasi memberikan pemahaman yang lebih baik tentang tantangan dan peluang yang ada dalam implementasi kebijakan pendidikan, membantu dalam perencanaan jangka panjang.
3. Pengambilan Keputusan yang Berbasis Bukti: Evaluasi memberikan data dan informasi yang penting untuk mendukung pengambilan keputusan yang berbasis bukti, bukan hanya pada asumsi atau opini semata.
4. Mendorong Inovasi dan Perubahan: Evaluasi membantu dalam menciptakan lingkungan yang mendorong inovasi dan perubahan positif dalam sistem pendidikan.

Narasumber mengungkapkan bahwa tujuan dan fungsi evaluasi kebijakan di SMP IT Nurul Ilmi adalah:

1. Menilai keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan pendidikan.
2. Mengevaluasi dampak sosial, ekonomi, dan pendidikan dari kebijakan tersebut.
3. Memberikan rekomendasi untuk perbaikan kebijakan pendidikan.
4. Memastikan alokasi sumber daya yang efisien dalam sistem pendidikan.
5. Memastikan keadilan dan kesetaraan dalam akses pendidikan.

### **C. Manfaat Evaluasi Kebijakan Pendidikan**

Evaluasi kebijakan pendidikan memiliki beberapa manfaat, yaitu:

1. Membantu memastikan bahwa kebijakan pendidikan mencapai tujuannya. Evaluasi dapat memberikan informasi tentang apakah kebijakan pendidikan telah berhasil mencapai tujuannya. Jika tidak, evaluasi dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan.
2. Menemukan masalah-masalah dalam pelaksanaan kebijakan pendidikan. Evaluasi dapat membantu menemukan masalah-masalah dalam pelaksanaan kebijakan pendidikan. Masalah-masalah ini kemudian dapat ditangani untuk meningkatkan efektivitas kebijakan.
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas kebijakan pendidikan. Evaluasi dapat memberikan informasi tentang bagaimana kebijakan pendidikan dapat ditingkatkan efisiensi dan efektivitasnya.
4. Meningkatkan akuntabilitas pembuat kebijakan pendidikan. Evaluasi dapat membantu memastikan bahwa pembuat kebijakan pendidikan bertanggung jawab atas kebijakan yang mereka buat.
5. Meningkatkan pemahaman tentang kebijakan pendidikan. Evaluasi dapat membantu meningkatkan pemahaman tentang kebijakan pendidikan, baik bagi pembuat kebijakan, pelaksana kebijakan, maupun masyarakat umum.

### **D. Monitoring Evaluasi Kebijakan Pendidikan**

Monitoring evaluasi kebijakan pendidikan adalah proses pengumpulan data secara berkelanjutan untuk memantau implementasi kebijakan dan mencari tahu apakah target-target telah tercapai. Monitoring memungkinkan perbaikan yang cepat jika ada masalah dalam pelaksanaan kebijakan. Monitoring evaluasi kebijakan pendidikan yang terjadi di Sekolah Nurul Ilmi atau sekolah mana pun akan memerlukan pemahaman yang baik tentang tujuan evaluasi dan data yang relevan. Dengan monitoring dengan perbaikan dan tindak lanjut, siapa saja pihak yang berwajib yang harus andil dalam hal ini kemudian monitoring berupa laporan serta dokumentasi serta evaluasi berkelanjutan. Monitoring evaluasi kebijakan pendidikan merupakan proses yang sistematis untuk mengumpulkan data, informasi, dan bukti terkait implementasi kebijakan pendidikan, serta dampak yang dihasilkan oleh kebijakan tersebut. Tujuan utamanya adalah untuk menilai sejauh mana kebijakan pendidikan telah dilaksanakan, mencapai tujuannya, dan memberikan manfaat yang diharapkan.

Langkah-langkah dalam monitoring evaluasi kebijakan pendidikan meliputi:

1. Perencanaan Monitoring Evaluasi
  - Penetapan Tujuan: Menetapkan tujuan dan sasaran evaluasi yang jelas.

- Pemilihan Indikator: Menentukan indikator-indikator yang akan diukur untuk menilai keberhasilan dan dampak kebijakan.
- Penentuan Metode dan Instrumen: Menentukan metode pengumpulan data dan instrumen yang akan digunakan dalam proses monitoring dan evaluasi.

## 2. Implementasi

- Pengumpulan Data: Melakukan pengumpulan data sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan, baik melalui survei, wawancara, observasi, atau analisis dokumen.
- Analisis Data: Menganalisis data yang telah terkumpul untuk memahami implementasi kebijakan dan dampak yang dihasilkan.

## 3. Penilaian

- Penilaian Pelaksanaan Kebijakan: Menilai sejauh mana kebijakan pendidikan diimplementasikan sesuai dengan rencana dan tujuannya.
- Penilaian Dampak: Menilai dampak kebijakan terhadap sistem pendidikan, siswa, guru, dan masyarakat secara umum.

## 4. Pelaporan dan Penyampaian Hasil

- Penyusunan Laporan: Menyusun laporan yang berisi temuan, analisis, dan rekomendasi berdasarkan hasil monitoring evaluasi.
- Komunikasi Hasil: Menyampaikan hasil evaluasi kepada para pemangku kepentingan, seperti pengambil kebijakan, pemimpin pendidikan, dan masyarakat.

## 5. Tindak Lanjut

- Pengambilan Tindakan Perbaikan: Menggunakan hasil evaluasi untuk membuat perubahan dan penyesuaian kebijakan yang diperlukan.
- Peningkatan Kebijakan: Meningkatkan kebijakan pendidikan berdasarkan pembelajaran dari evaluasi sebelumnya.

Proses monitoring evaluasi kebijakan pendidikan tidak hanya menjadi alat untuk mengukur keberhasilan, tetapi juga sebagai instrumen untuk perbaikan dan pengembangan kebijakan yang lebih baik. Dengan melakukan monitoring evaluasi secara teratur, suatu sistem pendidikan dapat beradaptasi dan meningkatkan kualitasnya sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan yang terjadi.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Evaluasi kebijakan pendidikan merupakan proses sistematis untuk menilai apakah kebijakan pendidikan telah mencapai tujuannya. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan hasil yang dicapai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi kebijakan pendidikan merupakan proses penting dalam menganalisis, mengevaluasi, dan memahami dampak serta efektivitas kebijakan-kebijakan yang diterapkan dalam sistem pendidikan. Evaluasi kebijakan pendidikan tidak hanya menjadi alat untuk menilai kesuksesan kebijakan, tetapi juga sebagai landasan untuk perbaikan yang berkelanjutan dan pengembangan sistem pendidikan yang lebih baik. Melalui proses evaluasi yang tepat, sistem pendidikan dapat menjadi lebih responsif terhadap perubahan, kebutuhan, dan tantangan yang terus berkembang dalam lingkungan pendidikan. Evaluasi kebijakan pendidikan merupakan proses penting yang dapat membantu memastikan bahwa kebijakan pendidikan efektif dan efisien dalam mencapai tujuannya.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Creswell, J. W. (2015). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Islamy, M. I. (1994). *Prinsip-Prinsip Dasar Kebijakan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugroho, R. (2022). Evaluasi kebijakan pendidikan: Tujuan, fungsi, dan indikator. *Jurnal Pendidikan Islam*, 21(1), 203-221.
- McLaughlin, J. A., & Jordan, M. A. (2013). *Evaluation and education policy*. New York, NY: Routledge.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative evaluation and research methods (4th ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Riant Nugroho. (2008). *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sidik, M., & Widyawati, W. (2019). Evaluasi kebijakan pendidikan: Konsep dan praktik. *Jurnal Pendidikan Islam*, 18(1), 1-18
- Winarno. (2008). *Kebijakan Publik: Teori, Proses dan Studi Kasus*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.