



Ari Subowo
4/08/2024

Efektivitas Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru di Dinas Pendidikan Kota Bekasi

Raden Alif Ristiawan Putra¹, Ari Subowo², Retno Sunu Astuti³

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1296

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

Abstrak

Efektivitas pelayanan penerimaan peserta didik baru secara *online* di Dinas Pendidikan Kota Bekasi masih dilaporkan belum efektif. PPDB *online* merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dirancang untuk pelaksanaan PPDB secara *online*, yang dimulai dari pendataan, prapendaftaran, verifikasi, pendaftaran, seleksi, pengumuman hasil seleksi yang dilakukan dengan objektif, transparan, dan akuntabel. Namun, dalam pelaksanaannya terdapat masalah-masalah dalam produksi, efisiensi, dan kepuasan dalam pelayanan PPDB secara *online*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan penerimaan peserta didik baru secara *online* di Dinas Pendidikan Kota Bekasi dan menganalisis faktor-faktor yang mendorong dan menghambat efektivitas pelayanan penerimaan peserta didik baru secara *online* di Dinas Pendidikan Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, studi dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan penerimaan peserta didik baru secara *online* sudah dapat dikatakan efektif namun tidak secara keseluruhan. Masih terdapat masalah titik koordinat yang belum berjalan dengan maksimal karena menggunakan aplikasi peta yang bukan milik instansi sehingga tidak dapat dikontrol dengan maksimal. Adapun faktor efektivitas pelayanan yang memperkuat, yaitu SDM berpengalaman, sistem *real-time*, dan sarana *server* serta *provider* yang memadai. Selain itu, terdapat faktor efektivitas pelayanan yang menghambat yaitu miskomunikasi masyarakat, media sosialisasi yang kurang relevan, dan sarana penentuan titik yang tidak bisa dikontrol langsung.

Kata Kunci : Dinas Pendidikan Kota Bekasi, PPDB *online*, Efektivitas Pelayanan, Pendidikan

Abstract

The effectiveness of online new student admission services at the Bekasi City Education Office is still reported to be ineffective. Online PPDB is an information technology system designed for the implementation of online PPDB, which starts with data collection, pre-registration, verification, registration, selection, and announcement of selection results, which are carried out objectively, transparently, and accountably. However, in its implementation, there are problems in production, efficiency, and satisfaction in these online PPDB services. This study aims to analyze the effectiveness of online new student admission services at the Bekasi City Education Office and analyze the factors that encourage and hinder the effectiveness of online new student admission services at the Bekasi City Education Office. This research uses descriptive qualitative research methods with data collection techniques using interviews, observations, documentation studies, and literature studies. The results of this study indicate that online new student admission services can be said to be effective but not overall. There is still a problem of coordinate points that have not run optimally because they use a map application that does not belong to the agency so that it cannot be controlled optimally. The service effectiveness factors that strengthen are experienced human resources, real-time systems, and adequate server and provider facilities. In addition, there are service effectiveness factors that hinder, namely community miscommunication, less relevant socialization media, and means of determining points that cannot be directly controlled.

Keywords : Bekasi City Education Office, Online PPDB, Service Effectiveness, Education

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik didasarkan pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, kewajaran, netralitas dan kewajaran terhadap seluruh pengguna jasa. Pelayanan publik sebagai institusi harus mampu menjamin kelangsungan penyelenggaraan negara. Pelayanan tersebut berupa pengembangan pelayanan dan pengelolaan sumber daya

yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat. Pada prinsipnya kinerja pelayanan publik harus selalu ditingkatkan sejalan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna jasa.

Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik harus terus dikembangkan untuk dapat menyediakan pelayanan yang efisien, efektif, dan transparan. Perkembangan teknologi dapat dimanfaatkan untuk membantu mengembangkan pelayanan publik yang dapat dipermudah dalam pelaksanaannya. Inovasi pelayanan publik dengan menggunakan teknologi dikenal dengan *E-Government* atau *Electronic Government*. *E-government* adalah layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada pengguna dengan menggunakan teknologi informasi, umumnya memanfaatkan internet dan teknologi terkait lainnya (Maclean dan Titah, 2021). *E-government* merupakan suatu metode penyampaian layanan yang

meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi dan komunikasi untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang menginginkan pengolahan data yang cepat dan informasi yang akurat. *E-government* memerlukan peningkatan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pengelolaan pemerintahan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah khususnya birokrasi.

Dinas Pendidikan Kota Bekasi memiliki peran penting dalam mengimplementasikan program-program dan gagasan pendidikan untuk meningkatkan sistem pendidikan secara keseluruhan di Kota Bekasi. Salah satu tugas Dinas Pendidikan Kota Bekasi adalah melaksanakan penerimaan siswa-siswi baru sesuai dengan Pasal 11 dan Pasal 14 Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 66 Tahun 2021 dan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan. Peraturan-peraturan tersebut juga menjelaskan bahwa Dinas Pendidikan Kota Bekasi memiliki tugas untuk melaksanakan penerimaan siswa-siswi baru jenjang SD dan SMP.



Gambar 1 IKM Disdik Kota Bekasi
Sumber: Dinas Pendidikan Kota Bekasi

Berdasarkan data dari LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) Dinas Pendidikan Kota Bekasi Tahun 2017, Dinas Pendidikan Kota Bekasi mendapatkan nilai IKM 77,55 yang merupakan peningkatan dari tahun 2016 yang mendapatkan nilai IKM 73,99. Dinas Pendidikan Kota Bekasi mendapatkan nilai IKM sebesar 80,53 atau baik pada tahun 2021. Nilai ini didapatkan dari 268 responden dari berbagai jenjang pendidikan.

Berdasarkan Pasal 29 Permendikbud Nomor 1 Tahun 2021 dan Pasal 27 Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 11 Tahun 2023, PPDB menggunakan mekanisme daring, yang disebut juga sebagai PPDB *online*. PPDB *online* adalah penerimaan peserta didik baru dengan menggunakan sistem *database* melalui komputerisasi yang dirancang secara otomatis untuk pelaksanaan PPDB secara daring/*online* mulai dari pendataan, prapendaftaran, verifikasi, pendaftaran, seleksi, sampai pengumuman hasil seleksi. Hal ini dinyatakan dalam Permendikbud Nomor 1 Tahun 2021 dan Perwali Kota Bekasi Nomor 5 Tahun 2022. Dinas Pendidikan Kota Bekasi menyelenggarakan PPDB *online* pada TK, SD, dan SMP dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan pendidikan dengan sistem yang objektif, transparan, dan akuntabel sesuai dengan Pasal 3 Perwali Kota Bekasi Nomor 5 Tahun 2022 dan Pasal 14 Perda Kota Bekasi Nomor 11 Tahun 2023.



Gambar 2 Website PPDB Kota Bekasi
Sumber: Dinas Pendidikan Kota Bekasi

PPDB *Online* Kota Bekasi dikembangkan dengan berbasis *website* melalui ppdb.bekasikota.go.id. Penggunaan sistem ini direncanakan dapat membuat semua proses lebih transparan, akurat dan akuntabel secara *online* (Kelas Pintar, 2020). Situs ini dipersiapkan sebagai layanan sistem informasi PPDB *online* jenjang sekolah SD dan SMP di wilayah Dinas Pendidikan Kota Bekasi.

Dinas Pendidikan Kota Bekasi dilaporkan belum efektif dalam melaksanakan penerimaan peserta didik baru secara *online* karena masih terdapat permasalahan. Andre (2022, dalam Kompas.com) melaporkan kurangnya kepuasan masyarakat terhadap minimnya sosialisasi mengenai informasi terkait pendaftaran peserta didik baru atau PPDB Dinas Pendidikan Kota Bekasi yang kurang efektif membuat para orang tua siswa-siswi di Kota Bekasi kesulitan untuk mendaftarkan anaknya. Beberapa orang tua siswa-siswi ini tidak dapat mendaftarkan anaknya karena tidak mendapatkan akun. Kurangnya informasi ini membuat masyarakat mengeluh tentang penyampaian informasi yang seharusnya lebih mudah dan cepat seiring berjalannya teknologi.

Tgl. Lahir	Skor Usia	Skor Jarak (m)	Ak
2015-05-25	7thn 1bln	451,63	DET
2015-06-26	7thn 1bln	11.901.290,70	DET
2015-06-31	7thn 1bln	506,72	DET
2015-06-02	7thn 0bln	561,81	DET
2015-06-02	7thn 0bln	11.901.761,54	DET
2015-06-11	7thn 0bln	11.901.630,80	DET

Gambar 3 Masalah Pendataan PPDB

Sumber: Radarjabar.disway.id

Rita Ariyanti (2022, dalam radarjabar) menjelaskan efisiensi pendataan Pendaftaran Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) *online* untuk jalur Zonasi tingkat SD di Kota Bekasi kurang efektif karena terdapat permasalahan. Ada ratusan siswa yang terdata dengan jarak rumah ke sekolah

mencapai jutaan meter. Supriyanto (2022, dalam bekasi.tribunnews.com) menginformasikan tercatat 71 calon siswa di SDN Jatirahayu II yang jarak rumah ke sekolah mencapai 9 juta meter.

Tgl. Lahir	Skor Usia	Skor Jarak (m)	Ak
2014-02-02	8thn 4bln	9.305.992,34	DET
2014-08-29	7thn 10bln	9.306.019,46	DET
2014-09-01	7thn 9bln	9.303.779,78	DET
2014-09-01	7thn 9bln	9.306.770,70	DET

Gambar 4 Masalah Pendataan Jarak Zonasi PPDB

Sumber: Bekasi.tribunnews.com

Muis dkk. (2022) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa efisiensi PPDB *online* di Kota Bekasi belum efektif karena masih terdapat kekurangan dan hambatan baik di masyarakat maupun dalam instansi. Kemampuan yang kurang dalam menggunakan teknologi informasi terhadap penggunaan teknologi dan jaringan internet serta biaya jaringan internet yang mahal dengan jaringan internet yang kurang memadai membuat orang tua dari calon-calon murid yang melakukan pendaftaran melalui PPDB *online* menjadi kesulitan.

Penelitian dari Muis dkk. (2022) juga menjelaskan bahwa Dinas Pendidikan Kota Bekasi dalam memproduksi pelayanan pada PPDB *online* Kota Bekasi masih kurang efektif. Hal ini disebabkan oleh kesulitan untuk mengakses *website* PPDB *online* Kota Bekasi karena *server* yang tersedia masih kurang maksimal atau lambat yang membuat kesulitan dalam pengajuan berkas-berkas sehingga proses verifikasi data-data menjadi sulit melihat hasil scan dari para pendaftar yang telah dikirim ke *server*.

Permasalahan yang dijelaskan dapat disimpulkan bahwa Dinas Pendidikan Kota Bekasi belum efektif dalam melayani PPDB secara *online*. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk melihat ketercapaian tujuan dari PPDB secara *online* dengan menggunakan efektivitas pelayanan. Penelitian-penelitian sebelumnya yang terkait meneliti inovasi pelayanan *online* di bidang administrasi kependudukan sedangkan penulis melakukan penelitian yang berbeda fokus pada penelitian ini yaitu pelayanan bidang pendidikan khususnya pelayanan penerimaan peserta didik baru secara *online*. Penelitian ini diharapkan dapat menganalisis **“Efektivitas Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru di Dinas Pendidikan Kota Bekasi”**.

Penelitian ini memiliki rumusan masalah yaitu bagaimana efektivitas pelayanan penerimaan peserta didik baru secara *online* di Dinas Pendidikan Kota Bekasi? dan apa yang menjadi faktor pendorong dan penghambat efektivitas pelayanan penerimaan peserta didik baru secara *online* di Dinas Pendidikan Kota Bekasi?

Tujuan penulisan artikel ini, yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisis efektivitas pelayanan penerimaan peserta didik baru secara *online* di Dinas Pendidikan Kota Bekasi.
2. Menganalisis faktor-faktor yang mendorong dan menghambat efektivitas pelayanan penerimaan peserta didik baru secara *online* di Dinas Pendidikan Kota Bekasi.

LANDASAN TEORI

A. Administrasi Publik

Administrasi publik adalah usaha kerja sama kelompok dalam organisasi negara yang meliputi cabang

eksekutif, yudikatif, legislatif sehingga menjadi bagian dari proses politik yang berhubungan dengan sektor swasta dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat (Nigro dan Nigro dalam Musri dan Mulia, 2022). Administrasi publik menjalankan fungsi negara dengan memenuhi kebutuhan masyarakat.

B. Manajemen Publik

Manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang berarti merencanakan, mengorganisir, dan mengendalikan layanan masyarakat (Noor, 2014). Dengan ini, manajemen publik adalah aspek penting dari operasi pemerintah, karena memastikan bahwa layanan masyarakat diberikan secara efisien dan efektif kepada masyarakat. Hal ini melibatkan koordinasi sumber daya dan personil untuk mencapai tujuan pemberian layanan publik.

C. Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

D. E-Government

E-government adalah layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada pengguna dengan menggunakan teknologi informasi, umumnya memanfaatkan internet dan teknologi terkait lainnya (Macleon dan Titah, 2021). *E-government* merupakan suatu metode penyampaian layanan yang meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi dan komunikasi untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang menginginkan pengolahan data yang cepat dan

informasi yang akurat. *E-government* memerlukan peningkatan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pengelolaan pemerintahan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah khususnya birokrasi.

E. Efektivitas Pelayanan

Efektivitas adalah sejauh mana sebuah organisasi mencapai tujuan atau sasarannya, kualitas pekerjaan yang dilakukan, dan sejauh mana kontrol memungkinkan tujuan yang diinginkan terpenuhi (Akhmad, 2022). Efektivitas pelayanan adalah sejauh mana tujuan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah tercapai sesuai dengan peraturan perundangan, dan seberapa baik pekerjaan dilakukan dan sejauh mana manajemen mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Akhmad, 2022; UU Nomor 25 Tahun 2009). Sutrisno (dalam Apriliani et al., 2022) menyatakan bahwa gejala efektivitas pelayanan yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan.

F. Faktor Efektivitas Pelayanan

Pengukuran efektivitas sebuah pelayanan memiliki faktor-faktor yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan tersebut. Hasibuan (dalam Farhani & Adnan, 2021) menjelaskan faktor-faktor yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan yaitu kemampuan sumber daya manusia, kompetensi administrator, dan sarana prasarana.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan mengumpulkan berbagai informasi tentang PPDB *online* di Dinas Pendidikan Kota Bekasi. Penelitian kualitatif adalah pengamatan terhadap manusia dalam kawasannya sendiri, yang dikaitkan dengan tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara esensial didasarkan pada tradisi tersebut.

(Pupu Saeful Rahmat, 2019). Metode deskriptif adalah suatu metode dalam menyelidiki status sekelompok manusia, objek, ruang, sistem pemikiran, ataupun kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki (Nazir, 2014).

Situs penelitian ini berlokasi pada kantor Dinas Pendidikan Kota Bekasi dan salah satu sekolah di Kota Bekasi yaitu SMPN 11 Kota Bekasi. Penelitian ini meneliti PPDB *online* tahun ajaran 2023/2024 dengan subjek penelitian yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu kepala perencana ahli muda Disdik Kota Bekasi, pegawai pelaksana program PPDB perencana ahli muda Disdik Kota Bekasi, ketua panitia PPDB pada salah satu sekolah di Kota Bekasi, dan masyarakat yang menggunakan PPDB *online* di Kota Bekasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, studi dokumentasi, dan studi kepustakaan. Data-data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan analisis data kualitatif metode Wahyuni yaitu reduksi data, tampilan data, dan menarik kesimpulan. Teknik mengukur kualitas data menggunakan pendekatan triangulasi yang berarti data dari berbagai sumber yang digabung dalam suatu pendekatan analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru atau yang disebut PPDB dilaksanakan sesuai dengan pedoman yang tertulis di dalam Permendikbud RI Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru Pada TK, SD, SMP, SMA, dan SMK. Berdasarkan Pasal 29 Permendikbud RI Nomor 1 Tahun 2021, pelaksanaan pendaftaran

PPDB dilaksanakan menggunakan mekanisme daring yang menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah masing-masing.

PPDB Kota Bekasi diselenggarakan sesuai dengan arahan dalam Perwali Kota Bekasi No. 5 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penerimaan Peserta Didik Baru Pada TK, SD, dan SMP. Dalam peraturan ini, dijelaskan bahwa PPDB *Online* merupakan penerimaan peserta didik baru yang menggunakan sistem basis data melalui kompurisasi yang dirancang secara otomatis mulai dari pendataan, prapendaftaran, verifikasi, pendaftaran, seleksi, sampai pengumuman hasil seleksi yang dapat diakses secara *real time*. Pendaftaran PPDB *online* memiliki empat jalur yaitu jalur zonasi, jalur afirmasi, jalur perpindahan tugas orang tua/ wali, dan prestasi.

A. Efektivitas Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru di Dinas Pendidikan Kota Bekasi

PPDB Kota Bekasi dilihat dengan menggunakan teori efektivitas pelayanan dengan gejala-gejala menurut Sutrisno (dalam Apriliani et al., 2022), yaitu produksi, efisiensi, dan kepuasan.

1. Produksi

Produksi dari pelayanan PPDB di Dinas Pendidikan Kota Bekasi sudah dapat dikatakan efektif namun tidak menyeluruh. Dinas Pendidikan Kota Bekasi sudah memanfaatkan aplikasi pendukung seperti Data Pokok Pendidikan (Dapodik) dan Sistem Pelaporan Terpadu (SIPEDU) untuk keperluan data-data siswa-siswi yang bersekolah di Kota Bekasi seperti nilai, NISN, dll. Dinas Pendidikan Kota Bekasi juga sudah melakukan pengumpulan data secara *online* melalui *website* PPDB *online* di ppdb.bekasikota.go.id yang sudah dilengkapi dengan jadwal

pengumpulannya. Dinas Pendidikan Kota Bekasi sudah melakukan PPDB *online* setiap tahun yang menjadi keterbiasaan sehingga mereka sudah memahami pelaksanaan PPDB *online*. Selanjutnya, Dinas Pendidikan Kota Bekasi juga selalu melakukan pembaharuan-pembaharuan yang disosialisasikan kepada operator-operator yang ada di Dinas Pendidikan Kota Bekasi. Dinas Pendidikan Kota Bekasi telah melakukan komunikasi langsung di sekolah-sekolah negeri dalam rangka menjalin komunikasi dan kerja sama untuk pelaksanaan PPDB *online*. Setiap sekolah akan mendapatkan operator dari Dinas Pendidikan Kota Bekasi dan akan ada rapat untuk menjelaskan jika ada perbedaan-perbedaan dari tahun sebelumnya. Dengan pelaksanaan PPDB *online* yang dilakukan setiap tahun, Dinas Pendidikan Kota Bekasi dengan sekolah negeri seperti SMPN 11 Kota Bekasi selalu menjalin komunikasi yang baik sehingga sudah tidak asing dengan pengelolaan PPDB *online*.

Produksi pelayanan PPDB di Dinas Pendidikan Kota Bekasi masih terdapat kendala dalam pengadaan-pengadaan sarana prasarana untuk pelaksanaan PPDB *online* sudah setiap tahun direncanakan dan sudah dipenuhi seperti pengadaan *server*, pengadaan komputer, *website* aplikasi, pengaduan yang juga bisa melalui daring, tim verifikasi, dan lainnya secara bertahap. Sarana untuk menentukan titik koordinat untuk mendukung PPDB *online* jalur zonasi juga sudah ada. Namun, penentuan titik koordinat ini kadang terjadi masalah karena sarana titik koordinat yang digunakan merupakan *third-party software* atau program yang dikembangkan perusahaan di luar pemerintahan Kota Bekasi yaitu Google Maps. Hal ini membuat pengadaan sarana prasarana PPDB di Kota Bekasi belum efektif.

2. Efisiensi

Efisiensi dari pelayanan PPDB di Dinas Pendidikan Kota Bekasi sudah dapat dikatakan efektif. Dinas Pendidikan Kota Bekasi sudah memastikan masyarakat dapat melaksanakan pendaftaran PPDB secara *online* tanpa harus datang langsung ke sekolah. Namun, Masyarakat yang memiliki kesulitan dalam pendaftaran PPDB secara *online* tetap bisa datang langsung ke sekolah atau ke kantor Dinas Pendidikan untuk dipandu dalam pendaftaran. Dinas Pendidikan Kota Bekasi sudah menggunakan sistem *real-time* untuk pelaksanaan PPDB *online*. Hasil PPDB *online* langsung diumumkan di hari pendaftaran terakhir dan langsung diumumkan di website PPDB *online*. Dinas Pendidikan Kota Bekasi mengupayakan pemberian informasi mengenai proses dan hasil seleksi PPDB secara *real-time* dengan transparan dan dapat dipertanggung jawabkan. Saat melakukan pendaftaran di jalur-jalur yang ada, datanya langsung ditampilkan dan tidak ada jeda waktu. Hal ini membuat pelaksanaan PPDB *online* menjadi terbuka/transparan. Persyaratan seperti nilai juga ditampilkan di *website* PPDB *online*. Semua ini merupakan bentuk transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan PPDB *online* dari Dinas Pendidikan Kota Bekasi.

3. Kepuasan

Kepuasan masyarakat dengan pelayanan PPDB di Dinas Pendidikan Kota Bekasi sudah dapat dikatakan efektif. PPDB *online* sudah memudahkan masyarakat dalam mendaftarkan anaknya sekolah secara *online*. PPDB *online* memudahkan orang tua yang memiliki kesibukan seperti bekerja di kantor yang membuat mereka sulit untuk datang langsung ke sekolah untuk mendaftarkan anaknya. Dengan PPDB *online*, masyarakat tidak lagi harus berburu-buru dan berbondong-bondong ke sekolah

untuk mendaftar. Masyarakat pengguna PPDB *online* sudah mendapatkan informasi mengenai sekolah tujuan, persyaratan, jadwal, dan hasil seleksi PPDB dengan lengkap dan baik. Informasi mengenai hasil seleksi PPDB bisa langsung dilihat di *website* dan informasi seperti nilai-nilai atau *track record* tertera di *website* sesuai dengan raport siswa-siswi pendaftar. PPDB *online* dapat diakses di mana saja dan kapan saja dengan mudah. Aplikasi PPDB *online* dapat diakses di berbagai perangkat. Kedua informan menggunakan dua gawai yaitu *smartphone* dan laptop. Akses pengumuman PPDB juga bisa diakses lewat *smartphone* dengan mudah di mana saja. Hal ini membuat akses PPDB *online* menjadi lebih praktis dan mudah.

B. Faktor Efektivitas Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru di Dinas Pendidikan Kota Bekasi

Faktor-faktor yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan dilihat menggunakan teori faktor efektivitas pelayanan dari Hasibuan (dalam Farhani & Adnan, 2021), yaitu kemampuan sumber daya manusia, kompetensi administrator, dan sarana prasarana.

1. Kemampuan Sumber Daya Manusia

Dinas Pendidikan Kota Bekasi sudah memiliki tim yang ahli di bidang teknologi khususnya dalam pengembangan PPDB *online* dengan pengalaman yang sudah bertahun-tahun dan mempunyai tim yang ahli di bidang teknologi. Masyarakat sudah mampu menggunakan PPDB *online* dengan baik. Namun, ada beberapa masyarakat yang masih mengalami kekeliruan terhadap pendaftaran mereka. Masyarakat yang tinggal diperbatasan antara Kota Bekasi dengan Kota/Kabupaten lain mengalami kekeliruan tentang kemana mereka seharusnya melaksanakan PPDBnya.

2. Kompetensi Administrator

Dinas Pendidikan Kota Bekasi telah mampu melaksanakan PPDB *online* dengan sistem *real-time* yang mendukung transparansi dari PPDB *online* sesuai dengan Pasal 3 Peraturan Wali Kota Nomor 5 Tahun 2022 tentang Tata Cara PPDB. Sosialisasi Disdik Kota Bekasi kepada masyarakat selaku pengguna PPDB *online* masih terdapat kendala. Berbagai media yang digunakan dan sosialisasi yang dilakukan dengan turun langsung ke lapangan. Namun, masalah masyarakat perbatasan yang mengalami kekeliruan atau miskomunikasi.

3. Sarana Prasarana

Disdik Kota Bekasi sudah memiliki tiga *server* yang masing-masing disimpan di kantor Disdik Kota Bekasi, Diskominfostandi Kota Bekasi, dan di Batam. Jaringan yang digunakan Disdik Kota Bekasi juga menggunakan *provider* dari swasta dan pemerintah. Hal ini untuk menjaga keamanan dan kestabilan jaringan. Namun, terdapat masalah dalam sarana titik koordinat yang digunakan oleh Disdik Kota Bekasi. masalah titik koordinat ini terjadi karena titik koordinat di Google Maps dengan alamat di Dukcapil tidak sesuai. Google Maps sebagai *third party software* yang digunakan Disdik Kota Bekasi tidak bisa dikelola atau dikontrol oleh dinas. Sarana penunjang PPDB *online* seperti *server* sudah berkolaborasi dengan Diskominfostandi dalam pemeliharaannya. Pemeliharaan sarana prasarana oleh Disdik Kota Bekasi juga dilakukan dengan mengantisipasi masalah-masalah yang mungkin terjadi.

KESIMPULAN

Efektivitas pelayanan penerimaan peserta didik baru secara *online* secara keseluruhan belum dapat dikatakan efektif.

1. Gejala produksi belum dapat dikatakan efektif karena masih ada sarana seperti titik koordinat yang belum berjalan dengan maksimal karena menggunakan aplikasi peta yang bukan milik instansi sehingga tidak dapat dikontrol dengan maksimal.
2. Selanjutnya, gejala efisiensi sudah dapat dikatakan efektif dilihat dari pelaksanaan pelayanan PPDB *online* yang hemat biaya sehingga masyarakat tidak terbebani. Pelaksanaan PPDB *online* juga dilakukan dengan sistem *real-time* sehingga hasil dari PPDB *online* dapat dihasilkan dengan cepat.
3. Kemudian, gejala kepuasan sudah dapat dikatakan efektif dalam memberikan kepuasan dalam pelayanan secara *online* yang mudah diakses dan mudah digunakan serta transparan. Masyarakat pengguna PPDB *online* sudah mendapatkan informasi PPDB *online* dengan lengkap dan baik serta merasa mudah dalam akses PPDB *online* yang dapat diakses di mana saja dan kapan saja.

Faktor yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan penerimaan peserta didik baru secara *online* dalam meningkatkan layanan pendidikan berbasis teknologi informasi di Dinas Pendidikan Kota Bekasi, yaitu sebagai berikut:

1. Kemampuan Sumber Daya Manusia, faktor yang memperkuat kualitas SDM yaitu SDM Dinas yang pengalaman yang sudah bertahun-tahun dan mempunyai tim yang ahli di bidang teknologi serta masyarakat yang sudah mulai *familiar* dengan teknologi informasi. Faktor yang

menghambat kualitas SDM yaitu kemauan masyarakat dalam mencari informasi yang menyebabkan miskomunikasi masyarakat yang tinggal di perbatasan yang membuat mereka gagal mendaftar PPDB *online*

2. Kompetensi Administrator, faktor yang memperkuat kompetensi administrator yaitu Pelaksanaan PPDB *online* dengan sistem *real-time* yang transparan dan menjalankan sosialisasi dengan turun langsung ke lapangan serta melalui berbagai media. Faktor yang menghambat kompetensi administrator yaitu beberapa media sosialisasi yang digunakan sudah kurang relevan dan terjadinya miskomunikasi terhadap masyarakat khususnya yang di daerah perbatasan antar kota.
3. Sarana Prasarana, faktor yang memperkuat sarana prasarana yaitu pengadaan sarana seperti *server* dan jaringan *provider* yang sudah memadai dan pemeliharaan sarana dengan antisipasi serta kolaborasi dengan OPD lain. Faktor yang menghambat sarana prasarana yaitu penggunaan aplikasi untuk menentukan titik koordinat yang diluar kendali pemerintah (Google Maps) yang menyebabkan ketidaksesuaian dengan alamat Dukcapil.

DAFTAR PUSTAKA

Akhmad. (2022). Efektivitas Sistem Kearsipan di Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah Kabupaten Takalar. *Journal of Government Insight*, 2(1), 112-119. <https://doi.org/10.47030/jgi.v2i1.384>

Alim, S., Kumala Nisa', A., & Hair, A. (2019). New Public Service In Bandung Through The Concept Of Smart City New Public Service Kota Bandung Melalui Konsep Smart City. Dalam *Journal of Politics and Policy* (Vol. 2, Nomor 1).

Andi Anugrah, Iwan Mamminanga, & Andi Faradillah Putri. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Pelayanan Online Kartu Keluarga Bagi Masyarakat Kelurahan Atakkae Pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(1), 84-105. <https://doi.org/10.59050/jian.v20i1.203>

Apriliani, R., Meigawati, D., & Basori, Y. F. (2022). Efektivitas Pelayanan Online Dalam Pendaftaran Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 6(1), 19-27. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/muqoddimah>

Ariyanti, R. (2022). *Jalur Zonasi PPDB Online Kota Bekasi Bermasalah, Jarak Rumah ke Sekolah Sampai Jutaan Meter*. <https://radarjabar.disway.id/read/601278/jalur-zonasi-ppdb-online-kota-bekasi-bermasalah-jarak-rumah-ke-sekolah-sampai-jutaan-meter>. Diakses pada 17 Februari 2023

Bararah, I. (2020). Pengelolaan Sarana Dan Prasarana Pendidikan Dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran. *Jurnal Mudarrisuna*, 10(2), 351-370.

- <https://doi.org/10.22373/jm.v10i2.7842>
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, D. F. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105–122.
- Disdik Kota Bekasi. (2022). *PPDB Kota Bekasi*.
<https://ppdb.bekasikota.go.id/>.
- Farhani, A., & Adnan, M. F. (2021). Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem Paduko. *Journal of Education on Social Science*, 5(1), 65–78.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24036/jess.v5i1>
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Electronic Government (Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: ANDI.
- Iskandar, K. (2023). *Orangtua Siswa Minta Bantuan Prapendaftaran PPDB Kota Bekasi ke Sekolah*.
<https://radarbekasi.id/2023/05/24/orangtua-siswa-minta-bantuan-prapendaftaran-ppdb-kota-bekasi-ke-sekolah/>. Diakses pada 22 Mei 2024
- Japami, W., & Eriyanti, F. (2019). Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 75–85.
<https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i2.22>
- Maclean, dan Ryad Titah. (2021). A Systematic Literature Review of Empirical Research on the Impacts of e-Government: A Public Value Perspective. *Public Administration Review*, Vol 82(1), Hal 23-38,
<https://doi.org/10.1111/puar.13413>
- Muis, A., Riyadi, R., & Novita, D. (2022). Implementasi Electronic Government Melalui Program Penerimaan Peserta Didik Baru (Ppdb) Online Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Pendidikan Kota Bekasi. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 12(2).
- Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan. Lembaran Daerah Tahun 2022 Nomor 11.
- Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 24 Tahun 2003 tentang Pembentukan Dinas Pendidikan Pemerintah Kota Bekasi. Lembaran Daerah Tahun 2003 Nomor 24 Seri D.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, dan Sekolah Menengah Kejuruan. Berita RI Tahun 2021 Nomor 6.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Lembaran RI Tahun 2018 Nomor 182.
- Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 66 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pada Dinas Pendidikan Kota Bekasi. Lembaran Daerah Tahun 2021 Nomor 66 Seri D.

- Peraturan Walikota Kota Bekasi Nomor 5 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Taman Kanak-kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama. Berita Daerah Tahun 2022 Nomor 5.
- Rahmayanny, Z., Susanto, H., & Mulyani, S. (2021). Efektivitas Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Secara Online Di Smpn 21 Batam Kepulauan Riau. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik*, 4(3), 364–370.
- Rantung, M. (2022). Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 8(2), 2442–9511.
<https://doi.org/10.36312/jime.v8i2.3048/http>
- Retnowati, D., Aditiyawarman, & Nursetiawan, I. (2022). Efektivitas Pelayanan Berbasis Online Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar. *FISIP Universitas Galuh*, 2(1), 1756–1769.
<http://repository.unigal.ac.id:8080/handle/123456789/1128>
- Supriyanto, J. (2022). *Sistem Zonasi SD di PPDB Online Kota Bekasi Bermasalah, Jarak Siswa ke Sekolah Sampai Jutaan Meter*. <https://bekasi.tribunnews.com/2022/07/06/sistem-zonasi-sd-di-ppdb-online-kota-bekasi-bermasalah-jarak-siswa-ke-sekolah-sampai-jutaan-meter>. Diakses pada 3 September 2022
- Syarif Hidayatulloh, K., & Roisul Basyar, M. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kelurahan Pegirian, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2).
- Takahepis, J. K. R., Kasenda, V., & Monintja, D. (2021). Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *JURNAL GOVERNANCE*, 1(2), 1–12.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Lembaran RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran RI Nomor 5038.
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–22.
<https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>