

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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.

Boediono (dalam Eka, 2018) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses membantu orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menghasilkan kepuasan dan keberhasilan. Ukuran yang paling jelas dari kinerja pemerintah, seiring dengan diberlakukannya desentralisasi, adalah pelayanan publik. Warga negara hanya dapat mengevaluasi kinerja pemerintah mereka berdasarkan kualitas pelayanan publik yang mereka terima. Bagi masyarakat, standar pelayanan publik sangat penting, dan dampaknya.

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.

Teknologi informasi banyak digunakan baik di instansi pemerintah maupun swasta. Dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat, pemerintah perlu mempersiapkan seluruh aparatur untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan kepada masyarakat. Pengaruh teknologi digital telah menyebabkan perubahan besar dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

“Penerapan teknologi seperti LAN, WAN, GlobalNet, Intranet, Internet, Extranet semakin umum dan melekat di masyarakat (Indrajit dalam Sari, 2022)”

Haag dan Keen (dalam Kadir dan Triwahyuni, 2014) menyatakan bahwa teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu bekerja dengan informasi dan melakukan tugas yang berkaitan dengan pemrosesan informasi. Secara sederhana, teknologi informasi adalah teknologi yang digunakan untuk mengolah, mengolah, menyimpan dan memodifikasi data dengan berbagai cara untuk mendapatkan informasi yang relevan dan akurat. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi menyatakan bahwa pengelolaan informasi publik merupakan salah satu kegiatan pengembangan informasi masyarakat.

E-Government merupakan pemanfaatan tata kelola pemerintahan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, dunia usaha, dan kelompok terkait lainnya. *E-Government* melibatkan penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan operasi pemerintah,

pemberian layanan, dan komunikasi dengan warga. Tujuannya adalah untuk meningkatkan transparansi, efisiensi dan akuntabilitas di sektor publik.

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. Hal ini didukung oleh UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Perkembangan *e-government* kemudian menghasilkan beberapa bentuk *e-government*, yaitu: Pemerintah ke Pemerintah (G2G), Pemerintah ke Bisnis (G2B), Pemerintah ke Pegawai (G2E), dan Pemerintah ke Masyarakat (G2C). Salah satu penerapan pemerintah ke masyarakat adalah pelayanan administratif secara daring yang juga merupakan wujud dari Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Elektronik Pemerintah (SPBE).

Pengembangan *e-government* salah satunya yaitu *Government to citizens* atau Pemerintah ke Masyarakat (*G2C*). Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan *e-government* dengan *government to citizens* yaitu dengan inovasi pelayanan menggunakan teknologi informasi. Sesuai dengan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SPBE diperlukan untuk

mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya dalam rangka optimalisasi layanan publik, penatakelolaan *e-Government*, dan efisiensi pemberian pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Pemerintahan.

Salah satu bidang yang menggunakan teknologi informasi dalam pelayanan publik yaitu pendidikan. Penggunaan teknologi informasi sebagai media dalam memberikan pelayanan publik khususnya kepada masyarakat luas dalam pelayanan pendidikan. Salah satu bentuk pelayanan publik dalam bidang pendidikan menggunakan teknologi informasi adalah Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) secara *online* yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan.

Dinas Pendidikan adalah perangkat daerah yang berbentuk dinas yang menangani bidang pendidikan dalam urusan pemerintahan. Dinas Pendidikan adalah alat yang digunakan oleh Wali kota untuk membantu melaksanakan urusan pemerintahan di bidang pendidikan. Dinas Pendidikan bertanggung jawab untuk mengimplementasikan kebijakan yang berkaitan dengan pendidikan dan memastikan bahwa sekolah-sekolah di wilayah tersebut berfungsi secara efektif.

Dinas Pendidikan juga bekerja sama dengan guru, orang tua, dan pemangku kepentingan lainnya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di wilayah tersebut. pelayanan publik dalam bidang pendidikan menggunakan teknologi informasi adalah Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) secara *online* yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan menjadi bentuk peningkatan kualitas pelayanan publik

menggunakan teknologi informasi. Salah satu Dinas Pendidikan yang melakukan PPDB *online* yaitu Dinas Pendidikan Kota Bekasi.

Kota Bekasi adalah sebuah kota di provinsi Jawa Barat. Peraturan Daerah tentang pembentukan dinas-dinas pemerintah diterbitkan pada tahun 2003, salah satunya adalah pembentukan Dinas Pendidikan. Hal ini diatur oleh Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 24 Tahun 2003 tentang Pembentukan Dinas Pendidikan Pemerintah Kota Bekasi, yang kemudian digantikan oleh Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 03 Tahun 2007 tentang Pembentukan Dinas Pendidikan Pemerintah Kota Bekasi. Peraturan-peraturan ini memberikan dasar hukum bagi pembentukan dan operasionalisasi Dinas Pendidikan Pemerintah Kota Bekasi, yang bertanggung jawab untuk mengelola dan meningkatkan kualitas pendidikan di Kota Bekasi. Dinas ini bertugas mengembangkan kebijakan, program, dan kegiatan untuk mendukung kebutuhan pendidikan siswa dan guru di wilayah tersebut.

Berdasarkan instruksi dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, kewenangan Dinas Pendidikan Kota Bekasi mengalami perubahan pada tahun 2017 dengan dialihkannya pengelolaan SMK dan SMA ke Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat sejak awal tahun 2017. Hal ini membuat Dinas Pendidikan Kota Bekasi saat ini melayani jenjang pendidikan PAUD, TK, SD, dan SMP saja.

Gambar 1.1 IKM Dinas Pendidikan Kota Bekasi Pada Tahun 2021



Sumber: (<https://disdik.bekasikota.go.id/berita/detail/indeks-kepuasan-masyarakat-terhadap-dinas-pendidikan-kota-bekasi>, diakses 7 September 2022)

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.

Dinas Pendidikan Kota Bekasi didasari oleh Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan. Peraturan tersebut mendasari tugas-tugas dari Dinas Pendidikan Kota Bekasi yang diatur oleh Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 66 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, dan Fungsi serta Tata Kerja Pada Dinas

Pendidikan Kota Bekasi. Dinas Pendidikan Kota Bekasi mempunyai tugas sebagai pembantu Wali Kota Bekasi dalam merumuskan kebijakan dan mengelola bidang pendidikan untuk mencapai visi dan misi Kota Bekasi dan dinas itu sendiri. Dinas Pendidikan bertanggung jawab untuk berkoordinasi dengan sekolah, guru, dan *stakeholders* lainnya untuk memastikan kualitas pendidikan Kota Bekasi.

Dinas Pendidikan Kota Bekasi juga 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.

Pelaksanaan penerimaan siswa-siswi baru di Kota Bekasi didasari oleh Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia 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 penerimaan siswa-siswi baru dilaksanakan dengan menggunakan mekanisme daring atau *online*. Hal ini juga tertera dalam Pasal 27 Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.

PPDB *online* merupakan sistem yang dibuat untuk melakukan seleksi secara otomatis mulai dari prosedur pendaftaran, seleksi, hingga pengumuman seleksi (Sari dkk., 2017). Sistem PPDB online ini berusaha memenuhi kebutuhan secara langsung dengan menggunakan media internet, khususnya bagi para wali murid dan calon peserta didik, untuk dapat melakukan pendaftaran ke sekolah-sekolah dengan aman dan tertib dalam prosesnya, seperti pendaftaran, seleksi, dan diumumkan hasil dari penerimaan peserta didik melalui internet. Pelayanan PPDB online bertujuan untuk memberikan layanan yang berkaitan dengan pendidikan di Bekasi, salah satunya yaitu pendaftaran sekolah dalam mewujudkan pelaksanaan Permendikbud Nomor 1 Tahun 2021. Hal ini mencerminkan komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan mendorong transparansi di sektor pendidikan.

Pandemi Covid-19 mendorong banyak perubahan yang harus dilakukan terutama dalam hal pelayanan. Inovasi harus dilakukan untuk mengatasi masalah pembatasan dalam pencegahan Covid-19, terutama dalam pelayanan publik saat pengumuman pembatasan kegiatan di fasilitas publik yang tercantum dalam Pasal 4 PP No. 21 Tahun 2020. Salah satu inovasi yang telah diterapkan adalah penggunaan teknologi digital untuk memberikan pelayanan dari jarak jauh. Hal ini telah membantu mengurangi kontak fisik dan meminimalisir risiko penularan Covid-19 dengan tetap memastikan pelayanan esensial tetap diberikan kepada masyarakat.

“Saat ini, sistem pendidikan di Indonesia sudah mengalami perubahan yang sangat drastis, oleh sebab itu sebagai guru tidak boleh lamban dan ketika ada sesuatu yang baru yang tujuannya untuk memajukan dunia

pendidikan di Indonesia khususnya daerah Kota Bekasi harus responsif cepat tanggap, dan adaptif.....(Inayatullah, 2022).”

Kepala Disdik Kota Bekasi tahun 2022, Dr. H. Inayatullah, M. Pd, pandemi Covid-19 juga menyebabkan sistem pendidikan di Indonesia mengalami perubahan yang drastis. Dalam pelayanan pendidikan yang harus dialihkan menjadi daring, sarana-sarana harus disediakan untuk memajukan dunia pendidikan di Indonesia.

Pemerintah melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mengeluarkan peraturan tentang pelaksanaan kebijakan pendidikan pada masa darurat penyebaran Covid-19 dalam upaya mencegah penyebaran virus corona atau Covid-19. Salah satunya dengan mengatur pelaksanaan PPDB online tahun ajaran 2020. Hal ini dilakukan untuk mencegah siswa-siswi dan orang tua berkumpul di sekolah dan menimbulkan kerumunan. Untuk mendukung adanya surat edaran tersebut, kami telah menyiapkan layanan penerimaan peserta didik baru secara online yaitu SIAP PPDB *Online*. PPDB *online* dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kota Bekasi dan dilaksanakan sesuai dengan visi, misi, tugas dan tanggung jawab Dinas Pendidikan Kota Bekasi serta peraturan yang ada untuk mendukung visi dan misi Kota Bekasi.

PPDB *Online* Kota Bekasi dikembangkan dengan berbasis *website* melalui <https://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.



Gambar 1.2 Tampilan Beranda ppdb.bekasikota.go.id

Sumber : (<https://ppdb.bekasikota.go.id/>, diakses pada 24 Mei 2023)

Pelaksanaan PPDB *online* Kota Bekasi diatur oleh Perwali Kota Bekasi Nomor 5 Tahun 2022. Peraturan tersebut menjelaskan bahwa penerimaan peserta didik baru secara *online* merupakan suatu sistem *database* melalui teknologi informasi yang dirancang secara otomatis untuk pelaksanaan PPDB secara *online*, yang dimulai dari pendataan, prapendaftaran, verifikasi, pendaftaran, seleksi, pengumuman hasil seleksi. Semua hal ini dapat diakses dengan mudah dan *flexible*. Pasal 3 Perwali Kota Bekasi Nomor 5 Tahun 2022 juga menjelaskan bahwa pelayanan PPDB harus dilakukan dengan objektif, transparan, dan akuntabel. Pelayanan PPDB juga memiliki beberapa jenis jalur yang dapat digunakan yaitu jalur zonasi, jalur afirmasi, jalur perpindahan tugas orang tua atau wali, dan prestasi.

Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) *online* bertujuan untuk meningkatkan layanan pendidikan dengan mengembangkan sistem penerimaan siswa baru yang lebih praktis dan efisien, memelihara data sekolah yang akurat, dan

menyediakan akses informasi yang cepat, mudah, dan akurat bagi masyarakat (Muis dkk., 2022). Sistem penerimaan siswa baru secara *online* dapat memudahkan proses pendaftaran dan mengurangi penggunaan dokumen sehingga menghemat waktu dan sumber daya. PPDB berbasis *online* ini dapat memudahkan orang tua dan siswa untuk dengan mudah mengirimkan dokumen yang diperlukan dan melihat *progress* PPDB *online* yang membuat penerimaan siswa baru lebih efisien dan transparan.

Pelayanan publik tidak mudah dalam melaksanakan dan meningkatkan pelayanannya. Pelaksanaan pelayanan selalu menghadapi masalah, baik masalah kecil maupun masalah besar. Masalah tidak selalu menjadi keburukan bagi pemerintah, karena masalah dapat menjadi pembelajaran untuk pemerintah dalam mengembangkan pelayanan menjadi lebih baik. Masyarakat menjadi peran penting dalam pelayanan sebagai pengguna pelayanan. Masyarakat berhak melaporkan masalah dan memberi saran terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Pemerintah harus mampu menghadapi hal ini dengan terbuka dan dapat membuat solusi dengan baik untuk mewujudkan pelayanan yang baik dan transparan.

Pelayanan PPDB *online* Dinas Pendidikan Kota Bekasi masih mengalami beberapa masalah. 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. Orang tua siswa-siswi kebingungan dengan PPDB yang dilaksanakan secara *online* melalui *website* Dinas Pendidikan Kota Bekasi karena

tidak mendapatkan informasi. 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.

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) menginformasikan tercatat 71 calon siswa di SDN Jatirahayu II yang jarak rumah ke sekolah mencapai 9 juta meter.

No	Nama	Luar Daerah	Kode Pendaftaran	Asal Sekolah	Tgl. Lahir	Skor Usia	Skor Jarak (m)	A
51	HANA STELLA COSTERKA	TEKAK	PPDB-2022-2189		2015-05-25	71thn Ibtah	451,63	DEL
52	SAN TOESA OZORA LUMBAN GAOL	TEKAK	PPDB-2022-5084	TK PERTWI	2015-05-26	71thn Ibtah	11.901.290,70	DEL
53	ASTRIT HUMAROH	TEKAK	PPDB-2022-6309	RAUDHU MIFTAHUL JANNAH	2015-05-31	71thn Ibtah	506,72	DEL
54	FATHAN MUHAMMAD	TEKAK	PPDB-2022-0572		2015-06-02	71thn Ibtah	561,81	DEL
55	Arprizal Nurismawan	TEKAK	PPDB-2022-7445	RAUDHU MIFTAHUL JANNAH	2015-06-02	71thn Ibtah	11.901.761,54	DEL
56	Khansa Dwi nurainisa	TEKAK	PPDB-2022-9093	KB SEMAI BERSH BANGSA Q...	2015-06-11	71thn Ibtah	11.901.630,80	DEL
57	Risa Fauzi Yusuf	TEKAK	PPDB-2022-0996	TPQ AL-AFKAAR	2015-06-12	71thn Ibtah	171,09	DEL
58	Amalah Avelina Adhyasta	TEKAK	PPDB-202215-0327	TK KENCANA	2015-06-12	71thn Ibtah	384,61	DEL
59	Muhamad Eki Ramadani	TEKAK	PPDB-202225-0194		2015-06-14	71thn Ibtah	496,79	DEL
60	TANIA AZZAHRA ARDHANI	TIDAK	PPDB-2022-0785	PAUD MANDIRI	2015-06-19	71thn Ibtah	116,92	DEL

Gambar 1.3 Masalah Pendataan PPDB online untuk jalur Zonasi tingkat SD di Kota Bekasi

Sumber : (<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)

Sistem zonasi menjadi tidak logis karena masalah ini. Hal ini membuat orang tua siswa mengeluhkan hal tersebut karena pendaftaran jalur zonasi mengacu pada jarak rumah ke sekolah. Hal ini dapat merugikan bagi calon siswa dan para orang tua calon siswa dibuat menjadi kebingungan.

No	Nama	Luar Daerah	Kode Pendaftar	Acal Sekolah	Tgl. Lahir	Skor Usia	Skor Jarak (m)	Ak
1	LILIN DAMAYANTI	TIDAK	PPDB-202222-0499		2014-02-02	8thn 4bln	9.305.992,34	DETA
2	ZAYAN MAHARDIKA ESMAYA	TIDAK	PPDB-202221-0301		2014-08-29	7thn 10bln	9.306.019,46	DETA
3	AQILA ADINDA KARYCHA	TIDAK	PPDB-202221-0156		2014-09-01	7thn 9bln	9.303.778,78	DETA
4	PUTRA ACHMAD SEPTIHAN	TIDAK	PPDB-202221-0499		2014-09-01	7thn 9bln	9.306.770,70	DETA
5	NADIA EKAWATI	TIDAK	PPDB-202220-0389		2014-11-01	7thn 7bln	9.306.001,77	DETA
6	KAYLA RUTH S SUMAYKU	TIDAK	PPDB-202221-0710		2014-11-13	7thn 7bln	9.305.939,27	DETA
7	NAUFAL NAJID AL-GHIFARI	TIDAK	PPDB-202213-0074		2014-11-29	7thn 7bln	9.304.783,54	DETA
8	QUEEN HAFIDZAH	TIDAK	PPDB-2022-9384		2014-12-23	7thn 6bln	9.306.083,14	DETA
9	FUTRI NUR SYABILLA	TIDAK	PPDB-2022-9739	RA AL-KHAIRIYAH	2015-01-14	7thn 5bln	9.305.647,97	DETA
10	ABIDAH MARSYA ZAMIL *	YA	PPDB-202220-1505		2015-01-29	7thn 5bln	9.292.874,64	DETA

Gambar 1.4 Permasalahan Pendataan Pendaftaran Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) secara online untuk jalur Zonasi tingkat SD di Kota Bekasi

Sumber : (<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)

Peristiwa-peristiwa ini menjadi masalah yang bertentangan dengan pelayanan PPDB yang objektif dan akuntabel sesuai dengan Perwali Kota Bekasi Nomor 5 Tahun 2022. Semua kalangan masyarakat berhak mendapatkan informasi-informasi khususnya tentang PPDB *online*. Masyarakat juga harus bisa mencari informasi yang diberikan pemerintah. Pemerintah harus dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi.

Berdasarkan penelitian dari Muis dkk. (2022), 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 ini membuat pelaksanaan PPDB *online* menyimpang dari Perwali Kota Bekasi Nomor 5 Tahun 2022 yang menyatakan bahwa PPDB harus dilakukan dengan objektif dan akuntabel. Semua kalangan masyarakat harus mendapatkan pelayanan khususnya pelayanan pendidikan. Sarana yang disediakan Dinas Pendidikan Kota Bekasi juga harus dapat dipertanggung jawabkan dalam menunjang pelaksanaan PPDB *online* di Kota Bekasi.

Dari permasalahan-permasalahan yang tertera di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang PPDB *online* dengan melihat efektivitas pelayanan dari PPDB *online* yang diselenggarakan Dinas Pendidikan Kota Bekasi. Efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasi yang ditetapkan dan seberapa baik pekerjaan dilakukan dan sejauh mana pengendalian mencapai tujuan yang diharapkan (Akhmad, 2022). Berdasarkan UU RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan Publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Dari kedua pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan kepada masyarakat yang disediakan oleh pemerintah dan seberapa baik pekerjaan dilakukan dan sejauh mana pengelolaan dalam mencapai tujuan yang ditentukan.

Berdasarkan masalah yang dibahas di atas, maka pertanyaan penelitian ini adalah mengapa penerimaan peserta didik baru secara *online* di Dinas Pendidikan Kota Bekasi belum efektif?

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan masyarakat yang kurang karena minimnya sosialisasi mengenai informasi terkait pendaftaran peserta didik baru atau PPDB Dinas Pendidikan Kota Bekasi yang kurang efektif (Andre, 2022 dalam kompas.com).
2. Efisiensi pendataan pendaftaran PPDB *online* di Kota Bekasi kurang efektif yang dilaporkan kurang efektif karena terdapat permasalahan pendataan (Ariyanti, 2022 dalam [radarjabar](http://radarjabar.com); Supriyanto, 2022 dalam [bekasi.tribunnews](http://bekasi.tribunnews.com)).
3. Efisiensi PPDB online di Kota Bekasi belum efektif karena masih terdapat hambatan kemampuan teknologi dari masyarakat dan instansi (Muis dkk., 2022).
4. Dinas Pendidikan Kota Bekasi dalam memproduksi pelayanan pada PPDB online Kota Bekasi masih kurang efektif karena kekurangan dalam sarana pendukung PPDB *online* (Muis dkk., 2022).

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan di atas, perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan penerimaan peserta didik baru secara *online* di Dinas Pendidikan Kota Bekasi?
2. Apa yang menjadi faktor pendorong dan penghambat efektivitas pelayanan penerimaan peserta didik baru secara *online* di Dinas Pendidikan Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah 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.

1.4 Kegunaan Penelitian

Setelah penelitian ini dilakukan, diharapkan dapat diambil manfaat yang berguna antara lain sebagai berikut:

1. Kegunaan Akademis

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmiah pada kajian mengenai efektivitas pelayanan penerimaan peserta didik baru secara online di Dinas Pendidikan Kota Bekasi. Penelitian ini diharapkan mampu menyediakan referensi baru mengenai pengembangan-pengembangan pelayanan dengan cara daring/*online*.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan dan juga memberikan informasi kepada pemerintah dalam pelayanan publik khususnya dalam efektivitas pelayanan publik melalui teknologi informasi. Melalui penelitian ini juga diharapkan masyarakat dapat ikut berpartisipasi dan membantu pemerintah untuk meningkatkan layanan publik.

1.5 Kajian Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Resti Apriliani, Dine Meigawati, dan Yana Fajar Basori dalam artikelnya membahas mengenai efektivitas pelayanan *online* dalam pendaftaran pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan *online* dalam pendaftaran pembuatan kartu keluarga di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi sudah berjalan dengan baik namun masih belum optimal dalam bentuk sosialisasi yang dilakukan sehingga pengguna pelayanan *online* dalam pendaftaran pembuatan kartu keluarga masih rendah. Kemampuan produksi dari Disdukcapil Kabupaten Sukabumi dalam pelayanan *online* dalam pendaftaran pembuatan kartu keluarga sudah efektif. Efisiensi segi biaya sudah dikatakan baik walaupun dalam segi waktu penyelesaian dokumen kurang efektif. Kepuasan mengenai adanya pelayanan *online* dalam pendaftaran pembuatan kartu keluarga dapat menimbulkan kepuasan bagi masyarakat. Adaptasi Disdukcapil terhadap masyarakat dalam mensosialisasikan pelayanan *online* dalam pendaftaran pembuatan kartu keluarga dapat dikatakan belum optimal. yang terakhir perkembangan, dari penyelenggara pelayanan *online* dalam pendaftaran pembuatan kartu keluarga terhadap pengembangan sistem dapat dikatakan sudah baik (Apriliani dkk., 2022).

Penelitian lain juga ditulis oleh Wingfi Japami dan Fitri Eriyanti yang membahas mengenai efektivitas pelayanan keliling *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan *mobile online*, mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi dan untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas layanan *mobile online*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian menunjukkan bahwa pencapaian tujuan dalam layanan ini belum menyeluruh, hal ini menunjukkan bahwa pencapaian tujuan secara keseluruhan lemah dan hal ini mengakibatkan layanan *mobile online* kurang efektif. Kemudian, terdapat kendala yang ada terkait kesadaran masyarakat yang masih rendah, kurangnya sosialisasi dan masalah jaringan internet (Japami & Eriyanti, 2019).

Penelitian lain yang serupa ditulis oleh Syalom M.C Lenak, Ismail Sumampow, dan Welly Waworundeng dengan topik mengenai efektivitas pelayanan publik melalui penerapan *electronic government* di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengambilan data melalui wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menemukan bahwa Dinas Pendidikan Kota Tomohon masih harus meningkatkan produksi program *e-government* media sosialnya. Kurangnya pemahaman sumber daya manusia dari masyarakat, operator sekolah dan operator lembaga afiliasi terhadap penerapan *e-government* masih menghambat efektivitas mobilisasi sumber daya dari Dinas Pendidikan Kota Tomohon. Infrastruktur yang ada saat ini

untuk meningkatkan kepuasan penerapan *e-government* masih kurang dari Dinas Pendidikan Kota Tomohon. Penyesuaian sumber daya kantor dan operator sekolah yang tidak memadai terhadap *e-government* yang baru diterapkan. Dinas Pendidikan Kota Tomohon masih perlu meningkatkan sosialisasi, pelatihan, dan pengenalan program media sosial (Lenak et al., 2021).

Penelitian selanjutnya yang serupa ditulis oleh Joshua K.R. Takahepis, Ventje Kasenda, dan Donald Monintja membahas mengenai efektivitas pelayanan akta kelahiran secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Penelitian ini berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado belum berjalan dengan maksimal karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan kesulitan akses karena *server* yang kurang memadai (Takahepis dkk., 2021).

Penelitian serupa ditulis oleh Afif Syarifudin Yahya dan Setiyono membahas mengenai efektivitas pelayanan publik melalui sistem pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik melalui sistem pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR. Metode kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan dengan pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik

melalui Aplikasi SP4N-LAPOR belum berjalan efektif. Hal ini terlihat dari masih dibutuhkannya adaptasi untuk meningkatkan jumlah input ke dalam aplikasi, belum ada kejelasan standar kategorisasi laporan, dan perlunya penambahan waktu sosialisasi kepada masyarakat (Yahya & Setiyono, 2022).

Penelitian lainnya ditulis oleh Rantung Margareth dengan pembahasan mengenai pelayanan administrasi *online* Disdukcapil Kabupaten Minahasa di masa pandemi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa pelayanan administrasi online di Disdukcapil Kabupaten Minahasa pada masa pandemi belum berjalan efektif. Hal ini terlihat dari sosialisasi program yang belum berjalan optimal, pelaksanaan yang belum tepat sasaran, dan masih banyak orang yang datang langsung yang membuat tujuan program belum berjalan dengan baik (Rantung, 2022).

Penelitian serupa lainnya ditulis oleh Krisna Syarif Hidayatulloh dan Muhammad Roisul Basyar dengan topik mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kelurahan Pegirian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa efektivitas Program e-klampid di Kelurahan Pegirian Kota Surabaya tidak dapat dikatakan efektif karena kurangnya sosialisasi terkait program dan pemahaman masyarakat yang kurang terhadap teknologi dan program (Syarif Hidayatulloh & Roisul Basyar, 2023).

Penelitian lain serupa yang membahas mengenai efektivitas pelayanan dokumen kependudukan melalui sistem PADUKO ditulis oleh Atika Farhani dan M. Fachri Adnan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa pelayanan dokumen kependudukan melalui sistem PADUKO dapat dikatakan sudah berjalan efektif namun masih terdapat hambatan dalam pelaksanaan PADUKO. Keterbatasan pemahaman masyarakat akan teknologi menjadi hal yang menghambat pelaksanaan PADUKO (Farhani & Fachri Adnan, 2021).

Andi Anugrah, Iwan Mamminanga, dan Andi Faradillah Putri menulis penelitian yang berbeda dari sembilan penelitian di atas yang membahas mengenai efektivitas pelayanan publik melalui penerapan pelayanan *online* kartu keluarga bagi masyarakat Kelurahan Atakkae pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik melalui pelayanan kartu keluarga online bagi Masyarakat Desa Atakkae di Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Wajo terindikasi baik dalam penerapannya karena sejalan dengan hipotesis yang ditetapkan dan dapat dijelaskan bahwa secara umum pelayanan online melalui pelayanan publik kartu keluarga bagi Masyarakat Kelurahan Atakkae pada kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Wajo dianggap efektif dan bisa diakses oleh masyarakat (Andi Anugrah dkk., 2023).

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti dapat disimpulkan bahwa penelitian-penelitian yang sudah dilakukan 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 terdahulu dapat dilihat secara ringkas melalui tabel berikut:

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Tahun	Tujuan	Landasan Teori	Metode	Hasil
1	Apriliani et al., 2022	Mengetahui efektivitas pelayanan <i>online</i> dalam pendaftaran pembuatan kartu keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi.	Penelitian ini menggunakan teori efektivitas pelayanan menurut Sutrisno (2013) yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan.	Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Hasil penelitian ini menunjukkan efektivitas layanan online dalam mendaftarkan kartu keluarga di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi, dengan efisiensi biaya yang baik namun waktu penyelesaian dokumen yang lebih singkat. Akan tetapi, sosialisasi yang dilakukan belum optimal.

No	Peneliti/Tahun	Tujuan	Landasan Teori	Metode	Hasil
2	Japami & Eriyanti, 2019	Menganalisis efektivitas layanan keliling <i>online</i> , mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas layanan keliling <i>online</i> .	Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Campbell (1989) yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat <i>input</i> dan <i>output</i> , dan pencapaian tujuan menyeluruh	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Hasil penelitian ini menjelaskan pencapaian tujuan layanan secara keseluruhan lemah, sehingga layanan keliling <i>online</i> kurang efektif karena rendahnya kesadaran masyarakat, kurangnya sosialisasi, dan masalah jaringan internet.
3	Lenak et al., 2021	Mengetahui efektivitas pelayanan publik melalui penerapan <i>e-government</i> di Dinas Pendidikan Kota Tomohon.	Penelitian ini menggunakan teori efektivitas pelayanan menurut Donnelly (2003) yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian, dan pengembangan.	Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengambilan data melalui wawancara dan dokumentasi.	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Dinas Pendidikan Kota Tomohon perlu meningkatkan program <i>e-government</i> media sosial, meningkatkan mobilisasi sumber daya, dan menyesuaikan sumber daya manusia dan operator sekolah untuk meningkatkan

No	Peneliti/Tahun	Tujuan	Landasan Teori	Metode	Hasil
					kepuasan terhadap sistem.
4	Takahepis dkk., 2021	Mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Penelitian ini berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.	Penelitian ini menggunakan teori efektivitas pelayanan menurut S. P. Siagian (2008) yaitu kejelasan tujuan, kejelasan strategi, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana dan prasarana, dan pelaksanaan yang efektif dan efisien.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Pelayanan Akta Kelahiran secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado belum berjalan dengan maksimal di masyarakat karena kurangnya tingkat penggunaan aplikasi berbasis <i>online</i> dalam pengurusan akta kelahiran.
5	Rahmayanny dkk., 2021	Mengetahui efektivitas Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) secara <i>online</i> di SMPN 21 Batam dan mengetahui faktor faktor yang menjadi pendukung dan	Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Gibson (2006) yaitu hasil produksi, efisiensi, kepuasan, penyesuaian, dan kelangsungan.	Metode kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan dengan pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa meskipun penerimaan peserta didik secara <i>online</i> efisien, namun efektivitasnya terbatas karena adanya kebingungan

No	Peneliti/Tahun	Tujuan	Landasan Teori	Metode	Hasil
		penghambat dalam pelaksanaannya.			tentang prosedur pendaftaran.
6	Yahya & Setiyono, 2022	Menganalisis efektivitas pelayanan publik melalui sistem pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR	Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Martini (1987) yaitu pendekatan sumber, pendekatan proses, dan pendekatan sasaran.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi SP4N-LAPOR belum berjalan efektif. Hal ini terlihat dari masih dibutuhkannya adaptasi untuk meningkatkan jumlah input ke dalam aplikasi, belum ada kejelasan standar kategorisasi laporan, dan perlunya penambahan waktu sosialisasi kepada masyarakat.

No	Peneliti/Tahun	Tujuan	Landasan Teori	Metode	Hasil
7	Rantung, 2022	Menganalisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan secara daring pada masa pandemi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa.	Penelitian ini menggunakan teori efektivitas program menurut Budiani (2007) yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Hasil penelitian ini menjelaskan layanan administrasi daring Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa tidak efektif selama pandemi. Hal ini terlihat dari sosialisasi program yang belum berjalan optimal, pelaksanaan yang belum tepat sasaran, dan masih banyak orang yang datang langsung yang membuat tujuan program belum berjalan dengan baik.
8	Syarif Hidayatulloh & Roisul Basyar, 2023	Menjelaskan tentang fakta yang terjadi di lapangan mengenai pelayanan publik dalam bidang administrasi	Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Sutrisno (dalam Haqq & Umiyati, 2022) yaitu pemahaman	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Efektivitas Program e-klampid di Kelurahan Pegirian Kota Surabaya tidak dapat dikatakan

No	Peneliti/Tahun	Tujuan	Landasan Teori	Metode	Hasil
		kependudukan di Kantor Kelurahan Pegirian khususnya pelayanan melalui aplikasi KNG.	program, tepat sasaran, tepat waktu diukur, tercapainya tujuan diukur, dan perubahan nyata.		efektif karena kurangnya sosialisasi terkait program dan pemahaman masyarakat yang kurang terhadap teknologi dan program.
9	Farhani & Fachri Adnan, 2021	Untuk mengetahui efektivitas pelayanan dokumentasi kependudukan melalui sistem PADUKO di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang Panjang, dan untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem PADUKO di Kota Padang Panjang.	Penelitian ini menggunakan teori efektivitas program menurut Budiani (2007) yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pelayanan dokumen kependudukan melalui sistem PADUKO dapat dikatakan sudah berjalan efektif namun masih terdapat hambatan dalam pelaksanaan PADUKO. Keterbatasan pemahaman masyarakat akan teknologi menjadi hal yang menghambat pelaksanaan PADUKO.

No	Peneliti/Tahun	Tujuan	Landasan Teori	Metode	Hasil
10	Andi Anugrah dkk., 2023	Menganalisis efektivitas pelayanan publik melalui penerapan pelayanan kartu keluarga secara online pada masyarakat desa Atakkae di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.	Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Sutrisno (2013) yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan. Penelitian ini juga menggunakan teori pelayanan <i>online</i> menurut Indrajit (2005) yaitu <i>content development</i> , <i>competency building</i> , <i>connectivity</i> , <i>cyber laws</i> , <i>citizen interfaces</i> , dan <i>capital</i> .	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik melalui pelayanan kartu keluarga <i>online</i> bagi Masyarakat Desa Atakkae di Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Wajo terindikasi baik dalam penerapannya karena sejalan dengan hipotesis yang ditetapkan dan dapat dijelaskan bahwa pelayanan online melalui pelayanan publik kartu keluarga bagi Masyarakat Kelurahan Atakkae pada kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Wajo dianggap efektif dan bisa diakses oleh masyarakat.

1.5.2 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).

Chandler dan Plano (dalam Keban, 2014) menjelaskan administrasi publik sebagai proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Kedua ahli tersebut juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan dan sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumberdaya manusia dan keuangan.

Administrasi publik dapat dilihat sebagai sebuah proses politik, lebih tepatnya sebagai cara untuk mengorganisir sebuah negara, dan juga dapat dilihat sebagai sarana utama untuk menjalankan berbagai fungsi negara (McCurdy dalam Keban, 2014). Dengan kata lain, administrasi publik adalah masalah politik dan juga masalah manajerial. Asumsi ini dapat menyebabkan kebingungan tentang definisi administrasi publik, serta ruang lingkupnya. Namun, hal ini menunjukkan bahwa dunia administrasi publik terus berkembang dan sulit untuk dipisahkan dari

dunia politik. Akibatnya, administrator publik harus menyeimbangkan antara kebutuhan pemerintah dan kebutuhan warga negara yang mereka layani. Hal ini membutuhkan pemahaman yang mendalam tentang isu-isu politik dan manajerial, serta kemampuan untuk menavigasi kepentingan yang kompleks dan seringkali saling bertentangan.

Administrasi publik menjalankan fungsi negara dengan memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi melalui bentuk rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan yaitu pelayanan. Pelayanan merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan lainnya seperti pelayanan administratif yang mencakup pada pelaksanaan administrasi publik. Administrasi publik dalam menjalankan pelayanan ini menggunakan pemahaman manajemen untuk menjadi pedoman dalam mengendalikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang menjadi bagian dari tugas administrasi publik.

1.5.3 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.

Overman dalam (Pasolong, 2007) menjelaskan manajemen publik adalah studi interdisipliner tentang elemen-elemen fundamental organisasi yang menggabungkan tugas-tugas manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian dengan elemen-elemen lain seperti sumber daya manusia, keuangan, aset fisik, informasi, dan politik. Manajemen publik adalah aspek penting dari administrasi pemerintah karena melibatkan pemanfaatan sumber daya yang efektif untuk mencapai tujuan publik.

Manajemen publik mendukung pemisahan antara politik dan administrasi, pengembangan pelaporan dan pemeringkatan publik yang transparan, integrasi perencanaan strategis dan alat manajemen ke dalam operasi internal lembaga-lembaga publik, penerapan teknik-teknik manajemen personalia yang canggih, penggunaan teknologi informasi, demokratisasi, dan keterlibatan sektor publik dalam administrasi publik (Zheliuk & Onofriichuk, 2020). Hal-hal tersebut merupakan beberapa elemen kunci yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi publik. Dengan menerapkan strategi-strategi ini, pemerintah dapat meningkatkan kemampuan mereka untuk melayani warga negara mereka dan mencapai tujuan-tujuan kebijakan mereka dengan cara yang transparan dan akuntabel.

1.5.4 Paradigma Manajemen Publik

Perkembangan manajemen diuraikan dalam empat paradigma manajemen publik, yaitu:

1. *Old Public Administration*

Paradigma ini dipengaruhi oleh pandangan Woodrow Wilson dalam *The Study of Administration*. Pandangan Woodrow Wilson tentang administrasi publik adalah perlunya pemisahan antara kegiatan pembuatan kebijakan dari proses politik dan pelaksanaan kebijakan oleh birokrasi pemerintah. Tujuan dari pemisahan ini adalah untuk menghindari penyimpangan yang membuat pemerintahan menjadi tidak efektif. *Old Public Administration* merupakan organisasi yang tertutup, sehingga keterlibatan pemerintah dan masyarakat dianggap tidak terlalu penting.

2. *New Public Management*

Paradigma ini terlahir sebagai reaksi terhadap lemahnya birokrasi tradisional dalam paradigma sebelumnya. Tujuan NPM yaitu meningkatkan produktivitas, efektivitas, dan efisiensi dengan kurang memperhatikan keadilan sosial. Nilai-nilai bisnis NPM seringkali bertentangan dengan demokrasi dan kepentingan publik.

Di satu sisi, pengelolaan pelayanan publik oleh sektor swasta memiliki potensi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, namun pada umumnya hanya diapresiasi oleh mereka yang mampu membayar. NPM mengintegrasikan nilai-nilai dan praktik-praktik administrasi bisnis ke dalam praktik administrasi

publik, seperti privatisasi, perampingan struktur birokrasi, dan pemahaman akan nilai kompetisi.

3. *New Public Service (2000-present day)*

Pelaksanaan *new public management* yang gagal dalam mewujudkan yang keadilan sosial dalam administrasi publik. Hal tersebut melahirkan paradigma *new public service* yang berorientasi kepentingan masyarakat. Paradigma sebelumnya sangat menekankan pada efisiensi sehingga mengabaikan masyarakat yang menjadi sasaran dari kebijakan publik. *New public service* mengubah hal ini dengan konsep *delivery services to citizen not customer* yang berarti menjadi pelayan kepada masyarakat bukan kepada pelanggan dalam penyelenggaraan administrasi publik dan kebijakan publik. Kebijakan-kebijakan dan program-program diarahkan untuk memenuhi kepentingan warga masyarakat dan dilakukan dengan tindakan kolektif dan proses kolaboratif.

4. *Governance*

Governance merupakan pelaksanaan kekuasaan oleh pemimpin politik untuk kesejahteraan masyarakat negara. *Governance* memiliki proses yang kompleks di mana beberapa sektor masyarakat memegang kekuasaan, memberlakukan, dan menyebarluaskan kebijakan publik yang secara langsung berpengaruh kepada masyarakat dan lembaga serta berpengaruh pada pembangunan ekonomi dan sosial (Tamayao dalam Astuti dkk., 2020). *Governance* melibatkan koordinasi berbagai aktor dan pemangku kepentingan untuk

memastikan bahwa keputusan yang diambil adalah untuk kepentingan masyarakat secara keseluruhan.

Peneliti menggunakan paradigma ketiga yaitu paradigma *new public service*. Denhardt dan Denhardt dalam (Alamsyah, 2016) menjelaskan bahwa NPS berfokus pada bagaimana pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Semua masyarakat harus dapat mendapatkan pelayanan sebagai bentuk demokrasi. NPS memprioritaskan masyarakat negara sebagai *top priority* dalam pemerintahan. Pemerintah melalui pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat harus terus berinovasi untuk mempermudah *public services* dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat dengan efektif dan efisien.

Denhardt dan Denhart (dalam Alim dkk., 2019) menjelaskan bahwa prinsip dari *New Public Service* adalah:

1. Melayani Warga Negara, Bukan Pelanggan;
2. Mengutamakan Kepentingan Umum;
3. Menghargai Kewarganegaraan daripada Kewirausahaan;
4. Berpikir Strategis, Bertindaklah Secara Demokratis;
5. Sadarilah bahwa Akuntabilitas Tidaklah Sederhana;
6. Melayani Bukan Mengarahkan;
7. Menghargai Manusia, Bukan Hanya Produktivitas.

Prinsip-prinsip ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan perkembangan dunia namun tetap diprioritaskan untuk kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan secara adil dan merata serta tidak dianggap seperti *customer* melainkan penyelenggara pelayanan publik menjadi *servant* untuk masyarakat.

1.5.5 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.

Pelayanan publik adalah proses membantu orang lain dengan cara-cara yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menciptakan kepuasan dan kesuksesan (Bazarah et al., 2021). Lonsdale dan Enyedi (dalam Listiani, 2019) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah sesuatu yang disediakan untuk seluruh masyarakat dan melibatkan hal-hal yang tidak dapat disediakan oleh individu-individu, yaitu orang-orang harus bertindak secara kolektif.

Pelayanan publik mencakup berbagai sektor seperti kesehatan, pendidikan, infrastruktur, dan kesejahteraan sosial, yang bertujuan untuk mengatasi tantangan masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan. Selain itu, pelayanan publik membutuhkan kolaborasi dan koordinasi yang efektif di antara

berbagai pemangku kepentingan untuk memastikan pemerataan sumber daya dan kesempatan bagi semua anggota masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah semua kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan teori-teori diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kewajiban pemerintah selaku penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. 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*.

1.5.6 E-Government

E-government adalah pengenalan administrasi berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah terhadap publik, bisnis dan kelompok lainnya dalam hal administrasi yang baik. *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* adalah penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah, seperti jaringan area luas (WAN), Internet, dan aplikasi seluler, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan publik, komunitas bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya (Samodra Wibawa, 2009).

E-Government merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui teknologi dan komunikasi untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang menginginkan proses yang cepat dan informasi yang akurat. *E-Government* diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik, khususnya birokrasi.

The World Bank Group (dalam Suaedi & Wardianto, 2010) mendefinisikan bahwa *E-government* adalah upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

E-Government adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id) (Depkomenfo dalam Samodra Wibawa, 2009). Selain itu, *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan administrasi yang lebih efisien dan hemat biaya, memfasilitasi layanan kepada masyarakat umum, dan membuat administrasi lebih bertanggung jawab kepada warga negara (Weslatt, 2007).

Tujuan *e-government* yang utama dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah memberikan informasi dengan mudah dan transparan kepada masyarakat tentang kebijakan, program, dan tindakan pemerintah yang akan dilaksanakan. Pemerintah negara bagian dan daerah semakin mengoptimalkan tujuan tersebut melalui Undang-Undang Informasi Publik No. 14 Tahun 2008.

Perkembangan *e-governance* kemudian menghasilkan beberapa bentuk *e-governance*, yaitu: Pemerintah kepada Pemerintah (G2G), Pemerintah kepada Bisnis (G2B), Pemerintah kepada Bawahan (G2E), dan Pemerintah kepada Masyarakat (G2C). Salah satu penerapan pemerintah ke masyarakat adalah pelayanan administratif secara *online* yang juga merupakan wujud dari Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Elektronik Pemerintah.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa e-government adalah proses penggunaan teknologi informasi sebagai alat untuk mengelola sistem pemerintahan secara efektif.

1.5.7 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 berarti menyelesaikan segala sesuatu secara akurat, tepat waktu, objektif, dan menyeluruh, sejalan dengan tujuan organisasi. (Steer, 2015). Efektivitas secara eksplisit dan implisit berkaitan dengan tujuan organisasi (Silalahi, 2017). Efektivitas adalah gabungan optimal antara produksi, efisiensi, kualitas, fleksibilitas, keunggulan, kepuasan, dan pengembangan (Gibson, 2016).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah 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 pemerintah.

Berdasarkan pernyataan efektivitas menurut (Akhmad, 2022) dan pelayanan publik menurut UU RI Nomor 25 Tahun 2009, dapat diketahui bahwa 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.

Campbell dalam (Japami & Eriyanti, 2019) menyatakan bahwa gejala efektivitas pelayanan yaitu:

1. Keberhasilan Program

Keberhasilan program adalah tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan suatu kegiatan tidak hanya harus memperhitungkan tujuan kegiatan, tetapi juga mekanisme untuk mempertahankan tujuan tersebut. sejauh mana tingkat sasaran program atau kebijakan pemerintah mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3. Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan ditentukan oleh penerima melalui kualitas program yang mereka terima. Kualitas program yang baik dapat menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi di antara penerima dan evaluasi yang baik terhadap pembuat dan pelaksana program atau kebijakan, dalam hal ini pemerintah.

4. Tingkat *Input* dan *Output*

Tingkat *input* dan *output* dapat dilihat dari perbandingan antara *input* dan *output*. Jika *output* lebih besar dari *input*, maka dapat dikatakan efisien, dan sebaliknya, jika *input* lebih besar dari *output*, maka dapat dikatakan tidak efisien. *Input* adalah pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, sedangkan *output* adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Sejauh mana organisasi memenuhi tugas-tugasnya untuk mencapai tujuan merupakan indikasi pencapaian tujuan menyeluruh. Dalam hal ini, ini adalah penilaian umum dengan banyak kriteria yang mengarah pada penilaian umum tentang efisiensi organisasi.

Cahyono dalam (Retnowati dkk., 2022) menyatakan bahwa gejala efektivitas pelayanan yaitu:

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam sebuah organisasi, sumber daya manusia merupakan faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu kegiatan, yang terkait dengan wewenang dan tanggung jawab terhadap sumber daya dalam pelaksanaannya sehingga efisiensi dapat tercapai.

2. Sumber Daya Bukan Manusia

Unsur sumber daya non-manusia adalah unsur kedua dari sumber daya manusia yang berperan dalam suatu kegiatan atau operasi, misalnya modal, tenaga kerja, mesin, peralatan, dan sebagainya, yang kesemuanya itu tentu saja memberikan kontribusi bagi keberhasilan organisasi.

3. Hasil yang dicapai sesuai tujuan

Unsur hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan hasil merupakan tujuan akhir dari suatu kegiatan. Untuk mencapai hasil yang maksimal, seluruh bagian dari

kegiatan yang dilakukan harus memanfaatkan kedua sumber di atas. Proses pencapaian hasil yang diinginkan membutuhkan mekanisme kerja yang efektif.

Sutrisno (dalam Apriliani et al., 2022) menyatakan bahwa gejala efektivitas pelayanan yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan. Gejala efektivitas pelayanan menurut Sutrisno dijelaskan sebagai berikut:

1. Produksi

Produksi menggambarkan kemampuan dalam untuk memproduksi jasa/pelayanan yang sesuai dengan permintaan lingkungannya.

2. Efisiensi

Efisiensi dilihat dari segi waktu yang digunakan dan kehematan biaya yang dikeluarkan.

3. Kepuasan

Kepuasan merupakan bagaimana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan konsumennya sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

4. Adaptasi

Adaptasi merupakan penyesuaian terhadap masyarakat untuk menggunakan pelayanan secara *online*.

5. Perkembangan

Perkembangan merupakan pengembangan yang dilakukan oleh pemerintah untuk terus mendukung pelaksanaan pelayanan yang menyesuaikan dengan waktu.

Dari teori yang dikemukakan di atas, peneliti memilih untuk meneliti efektivitas pelayanan menggunakan teori dari Sutrisno dalam (Apriliani et al., 2022). Peneliti berpendapat bahwa teori ini dapat memperkuat penelitian efektivitas pelayanan pada PPDB *online* di Dinas Pendidikan Kota Bekasi dengan melihat gejala-gejala baik dari kinerja dinas maupun kepuasan dan tanggapan masyarakat. Peneliti menggunakan teori Sutrisno dengan mengambil tiga gejala yaitu produksi, efisiensi, dan kepuasan. Tiga gejala yang digunakan akan membantu peneliti dalam menemukan efektivitas dari penerimaan peserta didik baru secara *online* di Dinas Pendidikan Kota Bekasi.

1.5.8 Faktor Efektivitas Pelayanan

Pengukuran efektivitas sebuah pelayanan memiliki faktor-faktor yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan tersebut.

Dicson dan Wetherbe (dalam Japami & Eriyanti, 2019) menjelaskan faktor-faktor yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan yaitu kualitas sumber daya, kemampuan kerja administrator, disiplin, sarana dan prasarana, dan pengawasan. Faktor-faktor yang berkaitan efektivitas pelayanan ini diuraikan sebagai berikut:

1. Kualitas Sumber Daya

Kualitas sumber daya adalah tingkat pendidikan, pelatihan, pengalaman, dan kinerja yang dimiliki organisasi dalam melaksanakan kegiatan yang menjadi tanggung jawab anggotanya untuk mencapai tujuan organisasi.

2. Kemampuan Kerja Administrator

Kemampuan kerja adalah kompetensi yang dimiliki oleh setiap individu, meliputi aspek pengetahuan dan keterampilan, yang didukung oleh sikap kerja yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

3. Disiplin

Disiplin mencakupi tingkat kepatuhan dan ketaatan kepada aturan yang berlaku. Disiplin adalah patuh dan taat dengan regulasi dan SOP yang telah ditentukan dan berlaku.

4. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah semua jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai sarana utama. Sarana dan prasarana dapat didefinisikan sebagai pembantu dalam penyelenggaraan pelayanan untuk mencapai tujuan.

5. Pengawasan

Pengawasan adalah proses mengamati pelaksanaan semua kegiatan untuk memastikan bahwa semua pekerjaan dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Syukur dkk. (2021) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan yaitu kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana. Faktor-faktor yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan menurut Syukur diuraikan sebagai berikut:

1. Kemampuan Aparat

Kemampuan aparatur, yaitu kedisiplinan dalam pelaksanaan tugas, pengetahuan tentang konsep pelayanan dan kemampuan untuk melakukan koordinasi di berbagai bidang, instansi dan lembaga lain yang memiliki keterkaitan dalam hal pelayanan terpadu.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan, yaitu persyaratan wajib disiapkan oleh masyarakat dalam pelayanan, proses pelayanan kepada masyarakat tanpa memakan waktu lama, dan pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.

3. Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana adalah semua jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama untuk memperlancar proses dan mendukung penyelenggaraan pelayanan secara tepat guna dan bertanggung jawab.

Faktor-faktor lain yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan dijelaskan oleh Hasibuan (dalam Farhani & Adnan, 2021) yaitu kemampuan sumber daya manusia, kompetensi administrator, dan sarana prasarana. Faktor-faktor ini diuraikan sebagai berikut:

1. Kemampuan Sumber Daya Manusia

Kemampuan sumber daya manusia (SDM) adalah *skill* dan kemauan yang dimiliki oleh sumber daya manusia yang ada.

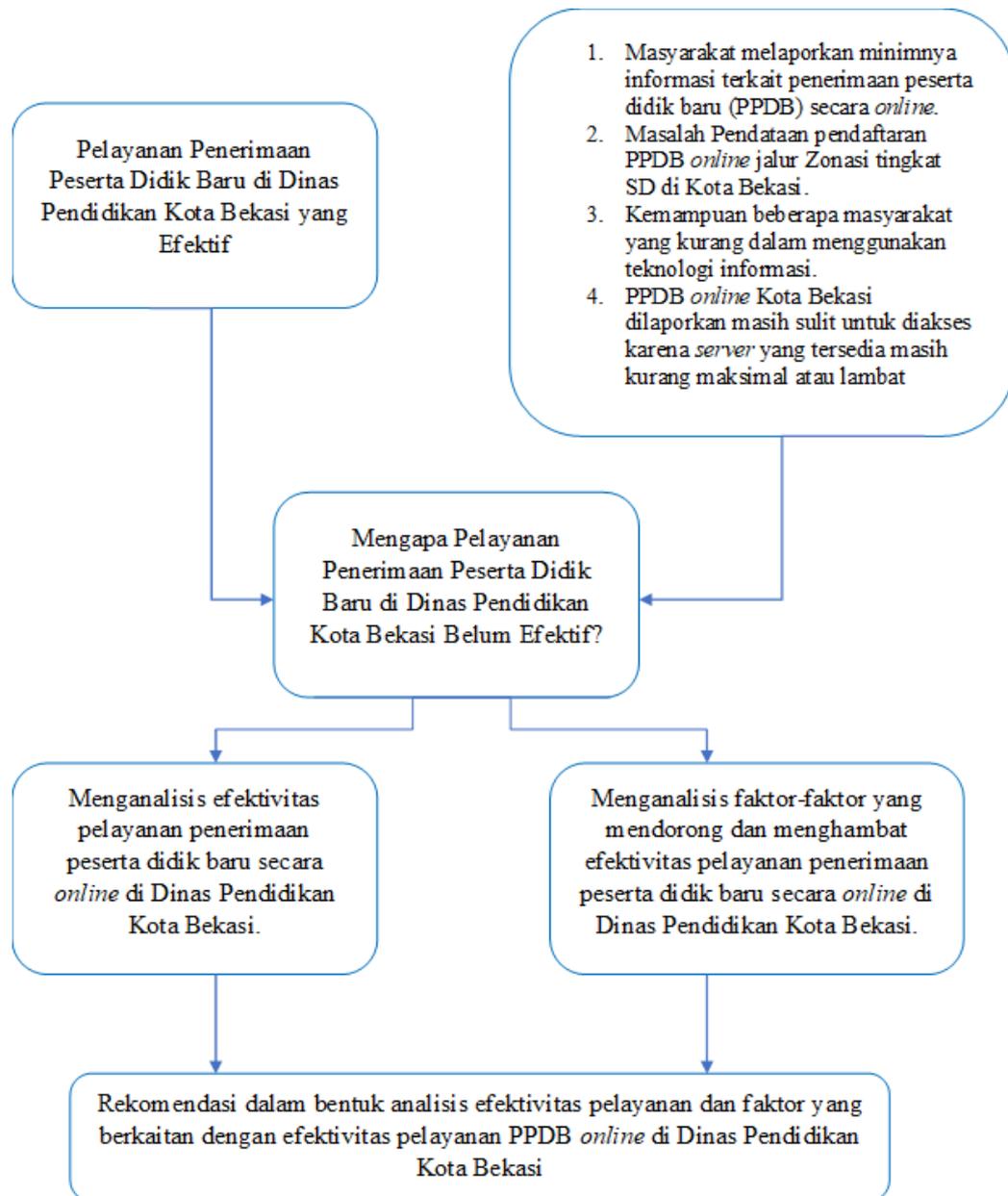
2. Kompetensi Administrator

Kompetensi administrator adalah keterampilan dan kemampuan yang dimiliki oleh para administrator untuk memenuhi tugas-tugas yang diberikan kepada mereka.

3. Sarana Prasarana

Sarana prasarana adalah ketersediaan peralatan yang sesuai untuk mendukung suatu pekerjaan.

1.5.9 Kerangka Pikir Penelitian



1.6 Operasionalisasi Konsep

Tabel 1.2 Operasionalisasi Konsep

No	Fokus	Gejala	Sub Gejala
1	Efektivitas Pelayanan	Produksi	Terkumpulnya pengumpulan dokumen kebutuhan program yang efisien secara <i>online</i> sesuai prosedur yang ada
			Ketersediaan sumber daya manusia yang memahami dan mampu melaksanakan program PPDB <i>online</i>
			Tersedianya sarana dan prasarana pendukung program PPDB <i>online</i> dengan baik
			Memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam pelaksanaan PPDB <i>online</i> oleh Dinas Pendidikan Kota Bekasi

No	Fokus	Gejala	Sub Gejala
		Efisiensi	Pendaftaran penerimaan peserta didik baru secara <i>online</i> yang hemat biaya
			Tingkat kecepatan pelayanan pendaftaran penerimaan peserta didik baru secara <i>online</i> yang cepat
			Ketersediaan informasi dengan transparan dan akuntabel tentang proses dan hasil seleksi PPDB
		Kepuasan	Kemudahan dalam pendaftaran penerimaan peserta didik baru secara <i>online</i>
			Ketersediaan informasi tentang PPDB yang dapat diakses dengan mudah
			Tingkat kemudahan akses PPDB online yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja

No	Fokus	Gejala	Sub Gejala
2	Faktor Efektivitas Pelayanan	Kemampuan Sumber Daya Manusia	Kemampuan SDM untuk melaksanakan PPDB <i>online</i> dengan baik
			Kemampuan dan kemauan masyarakat dalam menggunakan PPDB <i>online</i>
		Kompetensi Administrator	Kemampuan untuk memberikan pelayanan PPDB <i>online</i> dengan baik
			Kemampuan untuk beradaptasi dengan masyarakat mengenai PPDB <i>online</i>
		Sarana Prasarana	Ketersediaan sarana dan prasarana yang dapat mendukung pelaksanaan PPDB <i>online</i>
			Pemeliharaan sarana dan prasarana yang dapat mendukung pelaksanaan PPDB <i>online</i> dengan baik

1.7 Argumen Penelitian

Penelitian ini mengenai efektivitas pelayanan PPDB online di Dinas Pendidikan Kota Bekasi yang dilatar belakangi pelayanan PPDB *online* yang masih dilaporkan bermasalah. Masalah-masalah seperti masalah pendataan, kesulitan akses, sosialisasi yang kurang membuat pelaksanaan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Elektronik Pemerintah dan Perwali Kota Bekasi Bekasi No. 5 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penerimaan Peserta Didik Baru, pelayanan PPDB *online* di Kota Bekasi belum maksimal.

Masalah-masalah ini membuat peneliti merumuskan masalah yaitu bagaimana efektivitas pelayanan penerimaan peserta didik baru secara di Dinas Pendidikan Kota Bekasi dan faktor efektivitas pelayanan penerimaan peserta didik baru secara online di Dinas Pendidikan Kota Bekasi.

Rumusan masalah ini akan dibahas dengan menggunakan teori efektivitas pelayanan dari Sutrisno dalam (Apriliani dkk., 2022) dan teori faktor yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan dari Hasibuan dalam (Farhani & Adnan, 2021) dikarenakan peneliti berargumen bahwa masalah ini merupakan akibat dari kurangnya sosialisasi dan pemeliharaan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Bekasi yang menjadi pertanyaan mengapa PPDB *online* belum berjalan efektif.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian kualitatif. 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).

Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang dapat digunakan untuk meneliti objek pada kondisi yang alamiah, dimana penulis adalah sebagai instrumen utama dan teknik pengumpulan data dilakukan secara *mixed* (Sugiono, 2011).

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Penelitian kualitatif adalah metode untuk menyelidiki dan memahami makna yang dilekatkan oleh individu atau sekelompok orang terhadap masalah sosial atau kemanusiaan (Herdiansyah, 2010).

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan mengumpulkan berbagai informasi tentang PPDB *online* di Dinas Pendidikan Kota Bekasi. 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).

1.8.2 Situs Penelitian

Situs penelitian berada di Kota Bekasi tepatnya pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Bekasi yang beralamat di Jalan Lapangan Bekasi Tengah No. 2, RT.006/RW.007, Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat 17113 dan SMPN 11 Kota Bekasi yang beralamat di Perumnas 3, Jl. Pulau Sumatera Raya No.1, RT.001/RW.002, Aren Jaya, Kec. Bekasi Tim., Kota Bks, Jawa Barat 17111

1.8.3 Subjek Penelitian

Penelitian ini meneliti PPDB *online* yang dilaksanakan pada tahun ajaran 2023/2024. Informan ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu menentukan informan berdasarkan tujuan tertentu yang mencakup masalah penelitian. Informan penelitian yang dibutuhkan yaitu:

1. Kepala Perencana Ahli Muda Dinas Pendidikan Kota Bekasi;
2. Pegawai Pelaksana Program PPDB Perencana Ahli Muda Dinas Pendidikan Kota Bekasi;
3. Ketua Panitia Penerimaan Peserta Didik Baru pada salah satu sekolah di Kota Bekasi;
4. Masyarakat yang menggunakan PPDB *online* di Kota Bekasi pada tahun ajaran 2023/2024 dan pernah mengalami permasalahan pada tahun sebelumnya.

1.8.4 Jenis Data

Data Kualitatif

Data hasil sebuah observasi yang tidak dinyatakan dalam bentuk angka tetapi berupa kategori. Data kualitatif digunakan pada indikator pertanyaan yang diajukan. Penelitian kualitatif adalah kegiatan ilmiah yang melibatkan pengumpulan data secara sistematis, mengorganisasikannya menurut kategori tertentu, mendeskripsikan dan menginterpretasikan data yang diperoleh dari hasil wawancara atau percakapan secara acak, observasi, dan dokumentasi.

1.8.5 Sumber Data

1. Data Primer

a. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide yang dipertukarkan melalui tanya jawab untuk membahas suatu topik tertentu (Sugiyono, 2017). Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan langsung dan terbuka kepada informan atau pihak-pihak terkait mengenai masalah yang diteliti. Penelitian ini menggunakan wawancara yang dilakukan dengan memberi pertanyaan kepada informan-informan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam serta responden (Sugiyono, 2017). Observasi dilakukan dengan datang langsung ke lokasi untuk mengamati aktivitas yang ingin diteliti dan mengamati PPDB *online* itu sendiri di *website* <https://ppdb.bekasikota.go.id/> dan <https://disdik.bekasikota.go.id/>.

2. Data Sekunder

a. Studi Dokumentasi

Dokumen yaitu catatan kejadian yang sudah berlalu. Data ini diperoleh dengan mencari informasi melalui dokumen-dokumen, foto/gambar, dan arsip institusi yang relevan dengan penelitian. Studi dokumentasi adalah catatan peristiwa yang berlalu (Sugiyono, 2017). Data ini diperoleh dengan mencari informasi melalui dokumen-dokumen, foto/gambar, dan arsip institusi yang relevan dengan penelitian. Penelitian ini menggunakan studi dokumentasi sebagai sumber data dengan mengambil foto/gambar, dokumen-dokumen yang relevan, dan arsip institusi yang relevan dengan penelitian.

b. Studi Perpustakaan

Studi Perpustakaan yaitu pengumpulan data diperoleh dari buku, jurnal-jurnal, pendapat para ahli, dan karya ilmiah lain yang relevan. Studi perpustakaan merupakan kaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, norma, dan budaya yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2017). Studi Perpustakaan yaitu pengumpulan data diperoleh dari buku, jurnal-

jurnal, pendapat para ahli, dan karya ilmiah lain yang relevan. Penelitian ini menggunakan studi perpustakaan untuk memperoleh data melalui jurnal-jurnal yang relevan, buku-buku, media massa, dan internet untuk memperoleh data-data seperti pendapat para ahli dan data-data lainnya yang relevan dengan penelitian.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide yang dipertukarkan melalui tanya jawab untuk membahas suatu topik tertentu (Sugiyono, 2017). Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan langsung dan terbuka kepada informan atau pihak-pihak terkait yang berhubungan masalah yang sedang diteliti. Penelitian ini menggunakan wawancara dengan mengambil data dari informan-informan yaitu:

1. Kepala Perencana Ahli Muda Dinas Pendidikan Kota Bekasi
2. Pegawai Pelaksana Program PPDB Perencana Ahli Muda Dinas Pendidikan Kota Bekasi;
3. Ketua Panitia Penerimaan Peserta Didik Baru pada salah satu sekolah di Kota Bekasi;
4. Masyarakat yang menggunakan PPDB online di Kota Bekasi pada tahun ajaran 2023/2024 dan pernah mengalami permasalahan pada tahun sebelumnya.

2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam serta responden (Sugiyono, 2017). Observasi dilakukan dengan datang langsung ke lokasi untuk mengamati aktivitas yang ingin diteliti dan mengamati PPDB *online* itu sendiri di *website* <https://ppdb.bekasikota.go.id/> dan *website* Dinas Pendidikan Kota Bekasi <https://disdik.bekasikota.go.id/>.

3. Studi Dokumentasi

Dokumen yaitu catatan kejadian yang sudah berlalu. Studi dokumentasi adalah catatan peristiwa yang berlalu (Sugiyono, 2017). Data ini diperoleh dengan mencari informasi melalui dokumen-dokumen, foto/gambar, dan arsip institusi yang relevan dengan penelitian. Penelitian ini menggunakan studi dokumentasi sebagai sumber data dengan mengambil foto/gambar, dokumen-dokumen yang relevan, dan arsip institusi yang relevan dengan penelitian. Dokumen-dokumen seperti laporan perbaikan dan foto/gambar dari lokasi serta arsip-arsip institusi yang relevan membuat penelitian ini menggunakan studi dokumentasi.

4. Studi Perpustakaan

Studi perpustakaan merupakan penghubung antara kajian teori dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, norma, dan budaya yang berkembang dalam situasi sosial yang diteliti. (Sugiyono, 2017). Studi Perpustakaan yaitu pengumpulan data diperoleh dari buku, jurnal-jurnal, pendapat para ahli, dan karya ilmiah lain yang relevan. Penelitian ini mengambil data melalui studi perpustakaan

dengan memperoleh data melalui jurnal-jurnal yang relevan, buku-buku, media massa, dan internet untuk memperoleh data-data seperti pendapat para ahli dan data-data lainnya yang relevan dengan penelitian.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif naratif menurut model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman (Sugiyono, 2011) berpendapat bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya jenuh. Tingkat kejenuhan data ditandai dengan adanya data baru atau informasi yang hilang. Analisis data kualitatif menggunakan metode (Wahyuni, 2017) yaitu:

1. Reduksi data, adalah tahap merangkum dan memfokuskan data dari hasil analisis penelitian, menghilangkan data yang tidak sesuai dengan pola, kemudian mengumpulkan dan memilih data yang sesuai dengan tujuan penelitian.
2. Tampilan data, adalah data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk uraian singkat agar lebih mudah dibaca dan dipahami secara keseluruhan dan bagian-bagiannya.
3. Menarik kesimpulan/verifikasi, adalah menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis semua data yang diterima.

Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif dengan teori (Wahyuni, 2017) dengan tahapan reduksi data, tampilan data, dan menarik kesimpulan untuk menghasilkan *output* analisis dari semua data yang diterima.

1.8.8 Kualitas Data

Penelitian kualitatif adalah kegiatan ilmiah di mana data dikumpulkan, dikategorikan, dideskripsikan, dan diinterpretasikan secara sistematis dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kualitas data merupakan bagian penting dalam sebuah penelitian, sehingga diperlukan sebuah metode untuk memastikan bahwa data yang ditemukan memiliki kualitas yang tinggi.

Teknik mengukur kualitas data menggunakan pendekatan triangulasi. Triangulasi merupakan data dari berbagai sumber yang dicampur/digabung dalam suatu pendekatan analisis data. Triangulasi adalah validasi silang kualitatif (Sugiyono, 2017). Triangulasi menilai kecukupan data berdasarkan konvergensi beberapa sumber data atau beberapa metode pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan triangulasi untuk menilai kelengkapan data berdasarkan konvergensi beberapa sumber data atau beberapa metode pengumpulan data.