

**IMPLEMENTASI PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PENERIMAAN PESERTA
DIDIK BARU (PPDB) SEKOLAH MENENGAH PERTAMA (SMP) DI DINAS
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA MALANG**

Adelia Rihana¹, Muhammad Mujtaba Habibi²

Hukum dan Kewarganegaraan, Universitas Negeri Malang

Email : adelia.rihana.2107116@students.um.ac.id¹, m.mujtaba.fis@um.ac.id²

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang. Kajian ini memakai pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kajian ini menggunakan teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil kajian yaitu pada proses pelayanan PPDB SMP di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang dilaksanakan secara 2 tahap meliputi tahap persiapan dan tahap pelaksanaan. Kemudian prinsip good governance sudah diterapkan pada pelayanan PPDB SMP di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang. Meskipun prinsip telah diterapkan dengan baik namun masih terdapat kendala dalam implentasi prinsip-prinsip good governance yang juga terdapat pada sembilan prinsip good governance pada pelayanan PPDB SMP di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, *Good Governance*, Penerimaan Peserta Didik Baru

ABSTRACT

This study aims to describe the implementation of the principles of good governance in the service of New Student Admission (PPDB) for Junior High School (SMP) at the Education and Culture Office of Malang City. This study uses a qualitative approach with a descriptive qualitative research type. Data collection techniques are through observation, interviews, and documentation. This study uses data analysis techniques in the form of data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of the study are that the junior high school PPDB service process at the Malang City Education and Culture Office is carried out in 2 stages including the preparation stage and the implementation stage. Then the principles of good governance have been applied to junior high school PPDB services at the Malang City Education and Culture Office. Although the principles have been applied well, there are still obstacles in

Article History

Received: Januari 2025

Reviewed: Januari 2025

Published: Januari 2025

Plagirism Checker No 234

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.8734/CAUSA.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : CAUSA



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

the implementation of the principles of good governance which are also contained in the nine principles of good governance in junior high school PPDB services at the Malang City Education and Culture Office.
Keywords: Public Service, Good Governance, New Student Admission

PENDAHULUAN

Masyarakat seringkali mengharapkan untuk memperoleh pelayanan unggul yang memadai dari pemerintah salah satunya seperti pelayanan pada pelayanan publik. Pelayanan publik perlu dilaksanakan dengan sangat baik oleh instansi pemerintahan sebagai bukti tindakan dalam memenuhi tugasnya kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Setiap pemerintah daerah diagendakan untuk dapat menyediakan pelayanan dengan upaya maksimal kepada masyarakat yang nantinya berdampak pada kemajuan daerah tersebut. Jika dilihat dari penilaian kepatuhan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dari Ombudsman RI dalam penilaian Ombudsman RI (2023) yaitu Kota Malang menduduki peringkat 79 dari 98 kota di tingkat pemerintah kota dengan kategori kualitas tinggi. Oleh sebab itu dibutuhkan berbagai usaha dalam memaksimalkan kualitas pelayanan publik supaya bisa mencapai kualitas tertinggi seperti kota-kota lainnya. Pemerintah Kota Malang juga terus berupaya untuk melakukan inovasi dan peningkatan kualitas di bidang pendidikan maka perlu adanya pelayanan publik yang memadai untuk memfasilitasinya. Sehingga harus didukung oleh instansi-instansi pada sektor publik di bawah kebijakannya, seperti Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang selaku instansi publik yang bertugas melayani di bidang pendidikan dan kebudayaan.

Mewujudkan keberhasilan penyelenggaraan di bidang sektor publik maka pihak pemerintah berusaha untuk merealisasikan adanya *good governance* adalah suatu pemerintahan baik dikarenakan bisa mengkoordinasikan dan menjalankan aktivitas-aktivitas dari pemerintah dengan baik yang berdasarkan pada substansi yang ada di prinsip *good governance*. Upaya sektor pemerintah dalam merealisasikan tata pemerintahan yang bagus tentunya tidak mudah dilakukan karena ada berbagai aspek yang perlu diperhatikan dengan seksama dan terus dikaji ulang selama prosesnya. Disamping itu, pada pelaksanaannya diperlukan suatu kerja keras dan kepercayaan yang saling bekerjasama diantara berbagai sektor seperti sektor pemerintahan, sektor swasta, dan sektor masyarakat sebagai sektor utama bangsa untuk memelihara solidaritas dalam meraih pemerintahan yang baik sehingga terwujudnya pelayanan publik yang maksimal. *Good Governance* bisa dikatakan sesuatu yang ingin dicapai oleh seluruh pihak baik pemerintah, masyarakat dan pelaksanaan di dalam pemerintahan. Sedangkan World Bank dan UNDP (dalam Simbolon, 2022) menyebutkan jika *good governance* menjadi bagian dari tata kelola dalam menjalankan pemerintahan baik atau suatu penyelenggaraan manajemen pengembangan utuh dan adanya keselarasan pada prinsip demokrasi dan efisien, menghindari kecurangan korupsi administrasi, menghindari kesalahan dana investasi, disiplin anggaran yang legal dan kerangka politik dalam mengembangkan aktivitas ekonomi dan usaha. Lebih lanjut LAN (dalam Kamelia & Veranita, 2022) menyebutkan jika memperhatikan sisi fungsional, *governance* dapat dilihat dari pelaksanaan pemerintah yang maksimal menjalankan tugasnya dengan berdasarkan pada tujuan kedepan dan harapan pemerintah. Sehingga *good governance* merupakan bagian dari aspek penting tata pemerintahan untuk meraih tujuan dan kepentingan umum. Maka setiap instansi

yang dimiliki oleh pemerintah pada era ini sedang berupaya dalam melakukan pelayanan sebaik mungkin agar memenuhi kebutuhan pelayanan dan menjadi yang terbaik sehingga penggunaan *good governance* akan membantu merealisasikan hal tersebut.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang telah mempunyai ketentuan yang dijadikan acuan pelayanan dengan cukup baik. Pelayanan yang dilakukan oleh dinas secara garis besar terbagi pada bagian bidang pendidikan dan bidang kebudayaan. Pada bidang pendidikan terdapat pelayanan seperti melayani legalisir, mutasi siswa, surat rekomendasi penelitian dan magang, surat keterangan ijazah rusak atau kesalahan ijazah, dan melayani surat masuk. Pada bidang kebudayaan terdapat pelayanan seperti peminjaman gedung Kesenian Gajayana, peminjaman ruang gamelan Mpu Purwa, pelayanan kunjungan Museum Mpu Purwa dan Museum Pendidikan, serta pengurusan Kartu Induk Kesenian (KIK). Selain itu, dinas juga ikut serta dalam pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) pada jenjang Taman Kanak-Kanak (TK), Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Malang. Pelayanan pada PPDB SMP yang diberikan yaitu melakukan sosialisasi terkait PPDB SMP, melakukan verifikasi sertifikat untuk PPDB SMP jalur prestasi hasil lomba, pembinaan dan menyediakan operator sekolah untuk membantu PPDB di sekolah, dan melayani terkait informasi, kendala, serta membantu pendaftaran PPDB dengan membuat posko PPDB. Keikutsertaan dinas pada pelaksanaan PPDB sudah menjadi agenda tahunan namun peneliti menemukan bahwa masih terdapat tantangan pelayanan publik yang dihadapi pada pelaksanaannya. Apalagi permasalahan yang dialami oleh pihak dinas sudah terjadi sejak beberapa tahun terakhir. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat dibuktikan dengan adanya demonstrasi yang dilakukan di kantor dinas pada tahun 2023. Hal ini terjadi karena masyarakat merasa ada kesalahan dalam pelayanan penyelenggaraan PPDB SMP Tahun 2023 yaitu seperti kurangnya transparansi terhadap bangku yang tersedia, sulitnya masuk di sekolah negeri, adanya komersialisasi pendidikan, dan kecewa dengan solusi yang diberikan oleh pihak dinas untuk mendaftar di sekolah swasta. Perwakilan masyarakat juga menyampaikan bahwa meskipun terbiasa dengan kendala pada pelaksanaan PPDB, namun pada tahun 2023 ini mereka merasakan bahwa tidak terfasilitasi dengan baik seperti tahun-tahun sebelumnya. Selain itu, pada pelaksanaan PPDB tahun lalu, Malang Corruption Watch (MCW) menyatakan bahwa ada dugaan kecurangan dalam proses pendaftaran PPDB SMP 2023 dengan adanya beribu peserta didik baru di SMP Negeri yang lolos dengan tidak melalui seleksi PPDB. Dugaan tersebut diperoleh MCW setelah melakukan penelusuran dimana terdapat perbedaan pada informasi di dapodik dengan data yang ada di *website* resmi PPDB. Sedangkan PPDB SMP dilaksanakan secara *online* sehingga tidak ada penerimaan secara *offline*. Hal-hal tersebut merupakan beberapa contoh fenomena yang mengakibatkan pelayanan publik oleh dinas telah diberikan dengan tidak maksimal dan masih terdapat kekurangan.

Kualitas pelayanan publik yang dimiliki Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang perlu ditingkatkan untuk kepentingan kemajuan bidang pendidikan di Kota Malang. Pelayanan publik yang diselenggarakan secara efektif dan efisien akan menjadi upaya utama dalam pembangunan suatu daerah. Penerapan dari prinsip-prinsip *good governance* dapat berkontribusi untuk menjamin mutu dan keberhasilan pelayanan kepada publik sehingga perlu diterapkan dengan baik. Kota Malang telah menjadi salah satu pusat pendidikan di Indonesia, sehingga melalui Dinas Pendidikan dan Kebudayaan maka mendapatkan peran penting sebagai upaya

menyediakan pelayanan pendidikan yang berkualitas secara menyeluruh. Dalam penyelenggaraan bidang pendidikan perlu memperhatikan prinsip *good governance* sebagai pedoman supaya bisa diterapkan dengan lebih baik sesuai kebijakan pemerintah agar tercapai pengelolaan pendidikan yang maksimal. Sehingga pada pelayanan PPDB SMP perlu diterapkan prinsip *good governance* untuk dapat mengetahui mutu pelayanan. Apalagi masih banyak wali murid yang tidak sanggup membiayai sekolah anaknya di sekolah swasta maka mereka berharap untuk masuk sekolah negeri. Maka jika dalam pelaksanaannya terdapat kendala tentu akan mempengaruhi tingkat pendidikan di Kota Malang. Pada aksi demonstrasi yang dilakukan orang tua pada PPDB 2023 yaitu meminta agar difasilitasi dengan baik karena jika tidak maka mereka tidak akan menyekolahkan anaknya dikarenakan terhalang oleh biaya pendidikan. Permasalahan yang sering ditemui pada PPDB SMP akan dikaitkan dengan prinsip *good governance* yang terdiri atas 9 prinsip *good governance*. Melihat permasalahan di atas, menurut peneliti hal tersebut menjadi penting untuk diteliti.

Implementasi telah dijelaskan pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang bermakna pelaksanaan atau penerapan. Sehingga seringkali dihubungkan dalam suatu kegiatan yang dilakukan atau diselenggarakan agar memperoleh suatu capaian yang diinginkan. Maka implementasi bisa digunakan sebagai sarana untuk memperoleh tujuan dari pelaksanaan yang dilakukan. Sehingga salah satu usaha untuk mencapai suatu sistem adalah dengan menggunakan implementasi. Selain itu, implementasi merupakan suatu pengaturan pikiran, prosedur, serta pembaruan pratek supaya mendapatkan hasil berbentuk suatu pergantian pada aspek kehidupan. Hal ini bisa memberikan bantuan kepada peneliti untuk merealisasikan kegiatan yang direncanakan dengan tujuan tertentu agar memperoleh hasil yang baik. Pendapat dari Syaukani (dalam Mamonto dkk., 2018) disebutkan implementasi adalah suatu susunan kegiatan atau aktifitas dalam menyalurkan kebijakan-kebijakan yang ada kepada masyarakat sehingga kebijakan yang diberikan dapat berhasil sesuai harapan. Implementasi menjadi salah satu wadah untuk menjalankan sesuatu hal agar memberikan pengaruh atas target yang diinginkan.

Pemerintah telah berkomitmen untuk terus meningkatkan dan memperbaiki sebagai bentuk dari mengupayakan pelayanan baik kepada penerima layanan. Oleh sebab itu, pemerintah memiliki kemampuan untuk menerapkan *good governance* dalam memberikan solusi untuk permasalahan yang ada. Sehingga bisa mendukung dalam memperjelas peran pemerintah, tata pemerintahan, dan peran masyarakat agar semakin maksimal dengan memberikan keuntungan bagi seluruh pihak. *Good governance* dapat diartikan sebagai tindakan dengan berpedoman dari aspek yang mengatur masalah publik agar dapat mewujudkan aspek tersebut pada kehidupan yang lebih maju seperti memberikan layanan kepada khalayak umum. Menjadi bentuk pengelolaan pemerintahan yang berkualitas maka dengan melalui instansi-instansi publik harus didasarkan dengan etika kinerja setiap orang yang ada didalamnya dalam menjalankan kewajiban yang dimiliki saat memberikan pelayanan. Sehingga *good governance* adalah bentuk dari kepatuhan yang berkaitan dengan kepentingan kebijakan serta pengelolaan pemerintah yang baik dalam mengkoordinasikan tujuan dari berbagai pihak yang terlibat didalamnya agar mencapai tata kelola yang baik. Sementara itu, *World Bank* menafsirkan *good governance* menjadi tata kelola pemerintahan yang bersatu, akuntabilitas, efisien, dan menghalau praktek korupsi dalam sektor pemerintahan. *Good governance* merupakan salah satu cara dalam

mengutamakan kepentingan publik supaya mendapatkan hak-hak dan kepentingan umum untuk menjadi pemerintahan yang lebih layak bagi seluruh pihak. Oleh karena itu, partisipasi masyarakat dalam membuat kebijakan yang ada di pemerintahan perlu dilakukan dengan baik. Maka *good governance* dapat dikenal sebagai penyelenggaraan pemerintahan secara resmi dijalankan dengan memperhatikan pihak penyelenggara dan mengutamakan penerima layanan dengan memperhatikan pelayanan yang berkualitas dan bebas korupsi. Sedangkan menurut Firmansyah & Rahmawati (2020) menyebutkan *governance* ditafsirkan menjadi sebuah tahap dalam mengumpulkan keputusan-keputusan dan bagian dari tahap penerapan keputusan, sehingga hasil menelaah *governance* dipusatkan pada aspek-aspek resmi dan tidak resmi terkait mengumpulkan ketetapan dan penerapannya dengan kesesuaian struktur yang telah dibuat untuk menciptakan penerapan keputusan. Dengan adanya penggunaan *good governance* dalam sektor pemerintahan dalam suatu negara, maka akan tercipta pengelolaan pemerintahan yang prima dalam berbagai aspek dalam pemerintahan yang sedang dijalankan.

Dalam mewujudkan *good governance* maka perlu adanya interpretasi lebih lanjut atas prinsip-prinsip *good governance* untuk digunakan dalam mengukur suatu kinerja pemerintah selama mengelola pemerintahan agar kinerja yang diberikan menjadi lebih baik lagi. Penerapan yang dilakukan akan mengetahui hasil dari kinerja-kinerja yang ada di pemerintahan. Menurut Hayat (2017) bahwa prinsip-prinsip dalam melaksanakan *good governance* dari UNDP 1997 (*United Nation Development Programme*) meliputi:

1. Partisipasi Masyarakat (*Participation*)

Berkaitan dengan adanya keikutsertaan masyarakat pada tahapan pengumpulan ketetapan dengan dilakukan secara terus terang dan secara perantara yang dapat disalurkan oleh badan perwakilan masyarakat. Partisipasi ini dibuat berdasarkan pada kebebasan berserikat, berpendapat, dan berkontribusi secara konstruktif dalam pemerintahan.

2. Supremasi Hukum (*Rule of Law*)

Suatu peraturan memiliki peran yang penting untuk menegakkan peraturan yang adil dan dipatuhi oleh seluruh orang. Oleh karena itu, suatu pemerintahan harus menerapkan peraturan dengan tidak memandang seseorang dari status sosial, posisi di pemerintahan, hubungan saudara, dan kekayaan.

3. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi dibuat berdasarkan kebebasan dan kemudahan dalam mengakses informasi yang dimiliki oleh sektor pemerintahan. Masyarakat harus mendapatkan informasi dengan mudah apalagi informasi yang berkaitan dengan kepentingan umum.

4. Responsif (*Responsiveness*)

Pihak pemerintahan harus bisa melayani dengan cepat dan tanggap kepada semua pihak yang berkepentingan atau *stakeholder* yang pada pelaksanaannya berhubungan dengan kinerja pemerintahan.

5. Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*)

Pemerintahan harus mampu berkomitmen dan bertindak sebagai penengah terhadap konsensus atau kesempatan yang ada. Terutama jika terdapat permasalahan atau pengambilan keputusan maka harus berorientasi kepada kebutuhan masyarakat secara lebih jangka panjang dan luas.

6. Efektifitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

Kemampuan dalam mengatur serta mengelola sumber daya publik agar menghasilkan sesuatu yang sesuai kebutuhan dengan dilakukan secara efisien dan efektif pada setiap proses pelaksanaannya.

7. Berkeadilan (*Equity*)

Adanya kebijakan pemerintah untuk masyarakat agar mendapatkan perlakuan yang setara atau adil dalam mendapatkan keadilan dalam hidupnya.

8. Akuntabilitas (*Accountability*)

Adanya bentuk tanggung jawab terhadap masyarakat terkait seluruh tindakan yang telah diberikan oleh pembuat kebijakan dari pemerintah kepada pihak terkait sebagaimana tanggung jawabnya pada para pemilik (*stakeholders*) apalagi jika aktivitas itu berkaitan dengan kepentingan umum.

9. Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Pihak penyelenggara seperti instansi pemerintah harus mempunyai visi luas melihat berbagai aspek serta jangka panjang dengan melihat masa depan sebagai bentuk upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan penyelenggaraan pemerintah menjadi lebih baik pada setiap pelaksanaannya.

Prinsip-prinsip *good governance* tersebut dapat digunakan untuk membantu merealisasikan terciptanya pemerintahan yang baik. Sehingga peneliti menerapkan sembilan prinsip tersebut untuk diterapkan pada pelayanan publik di pelaksanaan PPDB SMP Tahun 2024.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang termuat pada kegiatan pemerintahan pada suatu negara sebagai salah satu aspek utama untuk menilai kinerja pemerintah. Adanya pemberian pelayanan berkualitas menjadi bentuk keharusan bagi penyedia layanan untuk memberikannya. Mendapatkan pelayanan dengan kualitas yang baik sudah menjadi keinginan atau ekspektasi bagi penerima layanan. Sehingga adanya kebijakan-kebijakan yang diterapkan dengan baik harus dijaga dan dipertahankan agar bisa memberikan yang terbaik dan lebih fokus pada kekurangan yang masih ada. Jika kebijakan pelayanan publik telah diselenggarakan dengan baik maka akan meningkatkan kemampuan dari kinerja di setiap instansi pemerintah. Pada UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) menyatakan pelayanan publik merupakan berbagai aktivitas dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang berdasarkan pada peraturan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang telah diselenggarakan oleh pemerintah (dalam Hayat, 2017). Sehingga pemerintah memiliki kewajiban menyediakan pelayanan bagi masyarakat melalui pelayanan yang sebaik mungkin mengacu pada peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Optimalisasi untuk pelayanan publik yang disebutkan oleh Hayat (2017), ialah kemampuan dalam menyediakan pelayanan sesuai prosedur resmi serta bermutu yang berkaitan dengan kepuasan yang dirasakan masyarakat. Pernyataan Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004, pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas pelayanan dengan disediakan dari pihak penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan kebijakan. Maka bisa disimpulkan jika pelayanan publik adalah seluruh rangkaian aktivitas yang ada dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat dengan disesuaikan pada peraturan yang berlaku yang wajib dipatuhi oleh semua orang. Sehingga pada pencapaian *good governance* wajib mendapat dorongan dari pelayanan publik itu sendiri sebagai bagian dari penyelenggaraan

pemerintahan untuk mencapai pemerintahan unggul yang berfokus pada tujuan dan kepentingan bersama. Asas dari pelayanan publik di UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 4 menjelaskan jika penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pada kepentingan publik, peraturan yang pasti, persamaan hak, adanya kesetaraan hak dan kewajiban, profesional, aktif berpartisipasi, memperoleh kesetaraan perlakuan, transparansi, tanggung jawab, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, kesesuaian waktu, dan adanya kemudahan serta keterjangkauan (dalam Hayat, 2017). Maka terdapat perlindungan dari hukum yang disediakan oleh pemerintah kepada setiap warga negara yang mendapatkan pelayanan sehingga akan menjamin dipatuhinya peraturan yang berlaku bagi semua pihak terkait. Hal terpenting untuk merealisasikan pelayanan publik dengan kualitas yang baik yaitu berdasarkan sumber daya dan perilaku baik yang dimiliki pihak penyelenggara layanan dengan memiliki cara pemberian yang baik sesuai *good governance* untuk dijadikan acuan layanan.

Penerimaan Peserta Didik Baru atau disebut PPDB masih terdapat kendala pelaksanaannya karena sebagai program dari pemerintah yang diselenggarakan secara rutin serta dijadikan sebagai proses penyeleksian pada peserta didik baru sesuai jalur-jalur yang tersedia sehingga bisa meneruskan sekolah ke jenjang selanjutnya. Berdasarkan Permendikbud Nomor 1 Tahun 2021 tentang PPDB pada TK, SD, SMP, SMA, dan SMK, menyebutkan bahwa prinsip yang ditonjolkan dalam PPDB yaitu dilaksanakan berdasarkan data dan fakta, secara terbuka, dapat dipertanggungjawabkan, dan tidak diskriminasi kecuali untuk sekolah tertentu dengan rancangan tersendiri. Hal ini dilakukan agar meningkatkan kemudahan dalam mendapatkan kebutuhan layanan bidang pendidikan kepada seluruh lapisan masyarakat. Pendaftaran untuk masuk ke sekolah bagi jenjang SD, SMP, dan SMA di selenggarakan dengan adanya PPDB bermacam pilihan masuk seperti jalur zonasi, jalur afirmasi, jalur perpindahan tugas orang tua atau wali peserta didik, dan jalur prestasi. Beberapa jalur yang ada merupakan upaya dari pemerintah dalam menyelesaikan persoalan tidak meratanya bidang pendidikan yang terjadi pada suatu daerah. Sehingga melalui berbagai jalur yang ada maka PPDB bisa menyelaraskan pendidikan di Indonesia yang dapat dilihat dari jumlah peserta didik yang adil dan seimbang sesuai kemampuan dan kebutuhan masing-masing sekolah.

Kebijakan sistem atau jalur pada program PPDB berpedoman dari kementerian pusat untuk kemudian diikuti oleh setiap wilayah dibawahnya serta harus dipatuhi oleh seluruh pihak. Kebijakan pada setiap daerah akan termuat dalam Peraturan Bupati dengan sifatnya yang berubah setiap tahun untuk menyesuaikan keadaan pendidikan di Indonesia. Sehingga dalam pelaksanaan PPDB harus dilakukan sesuai dengan aturan dan dapat dipertanggungjawabkan karena kebijakan tersebut telah ditetapkan dan harus dipatuhi. Dalam menyusun dan menetapkan kebijakan PPDB, pemerintah daerah wajib berpedoman pada Permendikbud Nomor 1 Tahun 2021. Di wilayah Kota Malang, pelayanan PPDB pada Tingkat TK, SD dan SMP dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang. Sehingga peran dinas sangat perlu diperhatikan dalam melakukan pelayanan yang disesuaikan pada kebijakan yang dijadikan landasan. Pelayanan pada PPDB tentu bisa berpengaruh pada kualitas pendidikan dan tidak meratanya akses pendidikan yang ada di wilayah Kota Malang. Ketimpangan sistem pendidikan yang akan terjadi yaitu terdapat sekolah yang berkualitas namun diakses oleh masyarakat dengan status ekonomi yang cukup tinggi. Sehingga bagi mereka yang memiliki ekonomi yang biasa hingga rendah akan kesulitan untuk masuk dan mengakibatkan mereka

hanya menyekolahkan anaknya di sekolah biasa atau tidak berkualitas bahkan bisa tidak bersekolah sama sekali. Hal ini akan berpengaruh pada peserta didik yang seharusnya memiliki kemampuan namun tidak bisa mendapatkan pendidikan yang berkualitas maka akan mengakibatkan menurunnya tingkat pendidikan di Indonesia.

Kajian yang dilakukan telah memperhatikan sejumlah penelitian terdahulu untuk memperkuat maka peneliti akan membandingkan dengan beberapa penelitian terdahulu meliputi penelitian yang dilakukan oleh Rifdah Rohadatul Aisy tentang Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah), Selanjutnya Tubagus Ahmad Darojat yang berjudul Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Pada Masyarakat, penelitian oleh H. Ratih Idham Tuahena tentang Penerapan Prinsip *Good Governance* Pada Dinas Pendidikan Kota Makassar, kemudian oleh Adela Septiani Simbolon berjudul Pengaruh *Good Government Governance* terhadap Kinerja Organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor, dan terakhir yaitu penelitian terdahulu dari Malik, F., & Abdulajid, S tentang Penerapan Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Instansi Pemerintah Sebagai Upaya Pencegahan Tindak Pidana Korupsi (Studi Pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil, Dan Badan Pertanahan Nasional/Tata Ruang Kota Ternate). Kemudian peneliti akan membandingkan masing-masing penelitian dengan kajian ini agar mengetahui perbedaannya.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rifdah Rohadatul Aisy (2022) dimana penelitian ini memakai metode deskriptif kualitatif sehingga menghasilkan pada transparansi yaitu cukup terbukanya pelayanan, prosedur mudah dipahami tetapi akses informasi masih susah dijangkau. Selanjutnya akuntabilitas dibuktikan dengan kepatuhan prosedur oleh pegawai, respon petugas yang baik, tetapi terkendala kepatuhan waktu dan biaya pelayanan. Selanjutnya pada efektivitas dan efisiensi telah sesuai visi dan misi dengan baik, pelayanan cukup mudah dimengerti, tetapi terdapat pegawai yang tidak mematuhi jam kerja. Perbedaan yang ada pada kajian oleh penulis jika dikaitkan penelitian tersebut yaitu pada lokasi penelitian dan fokus penelitian dimana di penelitian ini fokus pada prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas serta efisiensi yang diterapkan pada pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Lampung Tengah. Sedangkan penulis fokus pada sembilan prinsip *good governance* pada pelayanan PPDB SMP di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.

Pada penelitian Tubagus Ahmad Darojat (2019) dengan menggunakan model eksplanatori yang mengkombinasikan model penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif. Penelitian ini menunjukkan adanya partisipasi yang tinggi, nilai akuntabilitas yang sangat tinggi, penegakan hukum yang tinggi, terdapat transparansi yang tinggi, penerapan daya tanggap tinggi, berorientasi konsensus dengan sangat tinggi, adanya keadilan yang tinggi, terdapat efektif dan efisiensi bernilai tinggi, dan visi strategis yang diterapkan secara tinggi. Perbedaan kajian penulis dengan penelitian ini yaitu berbeda pada lokasi, metode dan fokus penelitian. Dimana peneliti tersebut menggunakan model eksplanatori dan fokus pada semua prinsip *good governance* pada pelayanan masyarakat. Sedangkan kajian oleh penulis berfokus pada sembilan prinsip *good governance* pada pelayanan PPDB SMP di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang dengan metode kualitatif deskriptif.

Penelitian oleh H. Ratih Idham Tuahena (2018) dimana penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menghasilkan prinsip-prinsip yang diterapkan pada dinas

sudah dilaksanakan dengan cukup baik seperti pada prinsip akuntabilitas dan transparansi kinerja dinas. Perbedaan kajian penulis dengan penelitian ini yaitu terdapat perbedaan di lokasi penelitian dan fokus penelitian yang mana peneliti ini berfokus pada prinsip akuntabilitas dan transparansi pada Dinas Pendidikan Kota Makassar. Sedangkan penulis fokus dengan penerapan sembilan prinsip *good governance* pada pelayanan PPDB SMP di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.

Adela Septiani Simbolon (2022) dalam penelitiannya dengan metode verifikatif dengan metode *explanatory survey* menghasilkan adanya pengaruh kepada kinerja organisasi yang semakin baik karena *good governance* dijalankan dengan baik, Sehingga mendukung untuk memperbaiki dan meningkatkan aktivitas yang dijalankan berpusat pada kepentingan umum. Pada penelitian ini memiliki perbedaan dengan kajian penulis pada bagian lokasi penelitian, metode penelitian dan fokus penelitian. Dimana peneliti menggunakan metode eksplanatori dan fokus pada prinsip transparansi, prinsip akuntabilitas, dan prinsip partisipasi pada kinerja organisasi di Dinas Kabupaten Bogor. Sedangkan penulis berfokus pada prinsip transparansi, prinsip partisipasi, dan prinsip akuntabilitas dengan metode kualitatif deskriptif pada pelayanan PPDB SMP di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.

Pada Penelitian yang dilakukan oleh Malik, F., & Abdulajid, S. (2023) dengan metode hukum normatif empiris (*mix method*) sehingga mendapatkan hasil bahwa penerapan prinsip *good governance* sudah sesuai tujuan yang ingin dicapai, namun masih belum efektif penerapan *good governance* dalam pemerintahan yang bersih KKN. Kemudian kualitas pelayanan publik di dinas telah diterapkan dengan baik. Perbedaan penelitian ini dengan kajian penulis terdapat perbedaan pada lokasi, metode dan fokus penelitian. Peneliti tersebut menggunakan metode hukum normatif empiris (*mix method*) dengan fokus pada semua prinsip untuk diterapkan pada kualitas pelayanan publik di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil dan Badan Pertanahan Nasional dan Tata Ruang Kota Ternate sebagai upaya pencegahan tindak pidana korupsi. Sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif serta berokus dengan sembilan prinsip *good governance* pada pelayanan PPDB SMP di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.

Berdasarkan uraian perbandingan kajian ini dengan penelitian terdahulu diatas, maka penulis ingin melakukan kajian terkait permasalahan pelayanan publik dalam pelaksanaan PPDB SMP di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang dengan berfokus pada implementasi sembilan prinsip *good governance* yang disampaikan UNDP tahun 1997.

METODE

Pendekatan kajian ini yaitu memakai pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian yaitu kualitatif deskriptif. Dimana peneliti menjelaskan permasalahan-permasalahan yang ada dalam kajian untuk dibahas secara deskriptif dan naratif. Data dalam kajian ini bersumber ada dari data primer dan data sekunder berupa sesuatu yang menyediakan data mengacu pada sumbernya. Teknik pengumpulan data yaitu berupa wawancara, observasi dan dokumentasi sesuai kebutuhan kajian yang diperlukan. Dalam kajian ini memakai teknik analisis data yaitu Miles dan Huberman meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan analisis data dilakukan dengan interaktif serta dikerjakan secara tanpa henti sampai data telah jenuh. Uji kredibilitas data pada kajian ini dilakukan triangulasi sehingga data dapat ditafsirkan sebagai sebuah pembuktian data yang diperoleh dari beragam sumber

menggunakan bermacam teknik serta waktu. Tahapan kajian yang akan dilakukan oleh peneliti di bagi menjadi beberapa tahap sampai akhirnya kajian selesai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerataan pendidikan di Kota Malang perlu mendapat perhatian yang lebih apalagi termasuk dalam kota pendidikan di Indonesia. Bentuk usaha dalam melakukan peningkatan kualitas pendidikan yaitu melalui pelaksanaan PPDB sebagai pintu masuk untuk sekolah bagi peserta didik memperoleh pendidikan. Kebijakan yang telah diberikan kepada daerah Kota Malang untuk mengatur pendidikan yang ada di wilayahnya membutuhkan kontribusi dari sektor publik terkait yaitu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang. Sehingga dinas memiliki peran penting terkait bidang pendidikan dengan menaungi tingkat pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, dan pendidikan non formal. Maka penyelenggaraan PPDB pada tingkat SMP diselenggarakan oleh dinas. Pada tahun ini PPDB SMP diikuti oleh 30 SMP Negeri dan 66 SMP Swasta yang ada di wilayah Kota Malang. Sedangkan peserta didik yang mengikuti PPDB 2024 sebanyak 12.224 siswa. Pelaksanaan PPDB yang hanya dilakukan sekali dalam satu tahun ini membuat beberapa masyarakat kesulitan untuk menyesuaikan terutama dengan peraturan yang terus berubah setiap tahun nya. Antusiasme yang terjadi selama pelaksanaan PPDB begitu besar sehingga perlu adanya pelayanan secara langsung dari dinas untuk keberhasilan PPDB pada jenjang SMP. Proses pelayanan yang dilakukan oleh dinas pada pelaksanaan PPDB SMP digambarkan mengacu pada jadwal yang telah dibuat. Dalam hal ini masyarakat bisa mendapatkan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan di jadwal. Tanggung jawab yang diberikan kepada dinas sebagai pelaksana utama pada pelaksanaan PPDB tentunya tetap mengacu pada peraturan-peraturan sebagai landasan hukum yang ada seperti peraturan di atasnya yaitu UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Permendikbud Ristek Nomor 47/M/2023 tentang Pedoman Pelaksanaan, dan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2021 tentang PPDB jenjang TK, SD, SMP, SMA, dan SMK. Namun peraturan PPDB dapat berubah setiap tahunnya, sehingga penting untuk selalu mengacu pada peraturan terbaru. Berdasarkan temuan kajian maka proses pelayanan PPDB SMP di dinas terbagi menjadi 2 tahap yaitu tahap persiapan dan tahap pelaksanaan.

Pada proses pelayanan tahap awal yaitu terdapat tahap persiapan dengan memberikan pelayanan sebelum pelaksanaan PPDB Tahun 2024. Pelayanan yang dilakukan pada tahap persiapan yaitu perumusan jadwal dan petunjuk teknis PPDB, sosialisasi PPDB kepada seluruh kepala sekolah jenjang SMP di Kota Malang, dan latihan pendaftaran PPDB *Online* oleh wali murid masing-masing secara individu. Tahap persiapan yang dilakukan berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 5 Tahun 2021 tentang pedoman pelaksanaan PPDB di Kota Malang. Hal tersebut membuktikan bahwa adanya kebijakan dari daerah otonom untuk mengatur wilayahnya sendiri sehingga terdapat kebijakan bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang untuk mengatur pelaksanaan PPDB *online* jenjang SMP sesuai dengan tugasnya dan peraturan yang berlaku. Dalam melakukan tahap persiapan terdapat pedoman yang harus diikuti oleh dinas seperti yang termuat pada Permendikbud Ristek Nomor 47/M/2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2021 PPDB jenjang TK, SD, SMP, SMA, dan SMK. Sehingga dalam perumusan, sosialisasi dan simulasi

pendaftaran yang telah dilaksanakan oleh dinas berlandaskan dengan kebijakan yang sudah ditetapkan dan harus diikuti oleh semua orang.

Tahap pelaksanaan yaitu menggambarkan proses pada saat berlangsungnya pelaksanaan kegiatan. Saat pelaksanaan tentunya banyak yang dilakukan berdasarkan pada perencanaan pada tahap persiapan di atas. Tahap pelaksanaan pada pelaksanaan PPDB *online* sesuai dengan peraturan. Sehingga sejalan dengan temuan kajian bahwa dalam memberikan pelayanan disesuaikan dengan pelaksanaan PPDB pada masing-masing jalur yang tertera pada petunjuk teknis PPDB SMP dan sesuai dengan jadwal PPDB SMP 2024. Pada pelayanan PPDB SMP terdapat pendaftaran di jalur prestasi lomba, jalur prestasi nilai rapot, jalur siswa inklusi dan jalur zonasi. Bagi Calon Peserta Didik Baru (CPBD) pada jenjang SMP dapat memilih maksimal 3 pilihan sekolah yang ingin dituju pada saat pendaftaran. Sehingga selama proses pendaftaran maka pelayanan yang diberikan oleh dinas menyesuaikan dengan jalur yang ada serta menangani pengaduan dan masalah yang timbul selama proses pelaksanaan PPDB. Selain itu, dinas bertugas untuk melakukan pengawasan selama pelaksanaan yaitu dengan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan PPDB di seluruh sekolah dalam wilayah kerjanya dengan melibatkan pengawas sekolah. Menurut pendapat Widanti (2022) memaparkan bentuk acuan dalam tahapan pelayanan perlu dikoordinasi sebaik mungkin agar standar tahapan pelayanan tidak membentengi daya cipta dimiliki oleh lokal dalam pelaksanaannya. Sehingga sesuai dengan temuan kajian jika standar proses pelayanan dilakukan berdasarkan keputusan dari dinas yang disesuaikan dengan peraturan yang ada tanpa membatasi kreativitas yang dimiliki oleh dinas dalam melakukan pelayanan pada PPDB SMP Tahun 2024.

Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang

Pentingnya prinsip-prinsip *good governance* diimplementasikan agar tercapai pelaksanaan pemerintah yang baik sehingga akan membantu kajian ini dalam melihat pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintahan kepada publik. Sesuai dengan temuan kajian bahwa pelayanan PPDB SMP 2024 di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang telah mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance*. Namun pada masing-masing prinsip masih terdapat kendala dalam penerapannya. Prinsip yang sudah diterapkan dengan baik yaitu partisipasi masyarakat, responsif, berkeadilan, akuntabilitas, dan visi strategis. Sedangkan prinsip yang belum diterapkan dengan baik yaitu supremasi hukum, transparansi, berorientasi konsensus, serta efektivitas dan efisiensi.

1. Partisipasi Masyarakat

Prinsip partisipasi merupakan prinsip pertama dalam *good governance* seringkali dikaitkan dengan partisipasi yang dilakukan oleh masyarakat selaku penerima layanan dari sektor publik. Partisipasi masyarakat dapat dilakukan dengan menyampaikan langsung kepada pihak penyelenggara dan secara tidak langsung kepada pihak yang mewakili. Dalam menyampaikan partisipasi perlu disesuaikan dengan kegiatannya di dalam pelayanan. Partisipasi masyarakat yang sudah dilakukan pada pelayanan PPDB menjadikan bukti nyata bahwa masyarakat mendukung dan memiliki kesadaran untuk berpartisipasi memajukan pelayanan yang diberikan oleh dinas. Menurut UNDP pada Tahun 1997 (dalam Rohman &

Hanafi, 2019) sebagai badan program pembangunan PBB menjelaskan bahwa partisipasi adalah seluruh warga negara harus mempunyai hak serta kebebasan dalam berpendapat yang sama secara konstruktif dalam proses pemilihan umum. Sehingga terdapat keikutsertaan masyarakat pada aktivitas pemerintahan yang berkaitan dengan hubungan pihak penyelenggara dengan penerima layanan. Pendapat tersebut mendukung temuan kajian bahwa prinsip partisipasi dapat ditunjukkan dengan segala keikutsertaan masyarakat berupa antusiasme, kesadaran, dan penyediaan wadah bagi masyarakat pada pelaksanaan PPDB SMP di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.

Implementasi partisipasi masyarakat pada kajian ini yaitu adanya antusiasme masyarakat yang tinggi dan kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi pada pelaksanaan PPDB SMP Tahun 2024. Meskipun pelaksanaan PPDB saat ini sudah dilaksanakan secara *online* namun masih banyak masyarakat yang hadir di posko pelayanan dinas dengan antusiasme yang tinggi sehingga mencerminkan adanya partisipasi mereka dalam pelayanan. Antusiasme masyarakat pada prinsip partisipasi menjadi bentuk kepercayaan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari dinas selaku penyelenggara utama pada pelaksanaan PPDB SMP Tahun 2024. Hal tersebut sesuai dengan penelitian dari Tubagus Ahmad Darajat (2019) partisipasi masyarakat ditandai dengan persentase skor prinsip partisipasi yang didalamnya terdapat sub indikator yaitu partisipasi dalam pelaksanaan program, sehingga penerapan prinsip partisipasi dalam pelayanan dilakukan dengan pembahasan kepada staf lebih dahulu dan upaya publikasi informasi kepada publik agar memperoleh masukan saran dari program yang akan diselenggarakan. Terdapat penelitian lainnya yang mendukung temuan kajian yaitu penelitian yang dilakukan oleh Abd Rohman & Yayang Santrian (2019) dijelaskan bahwa pada penerapan partisipasi dibuktikan melalui adanya semangat dari masyarakat untuk berpartisipasi pada sosialisasi dan musyawarah di kecamatan. Sehingga dapat disimpulkan jika antusiasme menjadi bagian esensial pada prinsip ini supaya bisa meningkatkan kualitas pelayanan.

Adanya wadah untuk masyarakat atau penerima layanan jika ingin memberikan pengaduan yang berupa masukan, kritik dan saran terhadap kegiatan yang dilakukan pihak pemerintah tentunya akan menjadi bahan evaluasi bagi sektor pemerintahan publik untuk menjalankan kegiatan-kegiatan selanjutnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penerapan prinsip partisipasi masyarakat selanjutnya yaitu dinas telah memberikan wadah untuk menyampaikan pengaduan secara langsung dengan kotak saran dan secara *online* melalui nomor telepon pada layanan pengaduan. Alur untuk melakukan pengaduan yaitu pelapor menyampaikan aduan lalu petugas pelayanan akan menerima, mengolah dan menganalisa jenis aduan. Selanjutnya petugas akan meneruskan kepada pejabat sesuai dengan bidang yang terkait agar sesuai. Setelah itu jawaban aduan yang disampaikan oleh pejabat terkait akan disampaikan kembali oleh petugas pelayanan pengaduan. Pelayanan pengaduan ini juga bisa digunakan untuk masyarakat menyampaikan keluhan pada pelaksanaan PPDB. Memberikan masyarakat wadah untuk menyalurkan aspirasi menjadi kesempatan yang dapat digunakan untuk memberikan kesempatan pada publik dalam melihat pelaksanaan pemerintahan yang terjadi. Hasil kajian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adela Septiani Simbolon (2022) tentang prinsip partisipasi bahwa upaya yang dilakukan

oleh dinas tersebut dalam menumbuhkan partisipasi masyarakat yaitu dengan membuat kotak saran dan pengaduan melalui telepon atau email dan datang langsung ke dinas.

Kendala prinsip partisipasi merupakan kendala dari penerapan prinsip pertama *good governance*. Adanya kendala yang muncul dari prinsip ini dapat menyebabkan berkurangnya masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Berdasarkan pada temuan kajian terdapat kendala berupa masyarakat yang tidak paham cara mengoperasikan telepon seluler padahal pelaksanaan PPDB SMP juga dilaksanakan secara *online*. Sehingga menyebabkan berkurangnya partisipasi masyarakat pada kegiatan yang dilakukan secara *online* seperti masyarakat yang tidak bisa mendapatkan informasi seputar pelayanan PPDB SMP di media sosial. Selain itu, masyarakat kesulitan menyalurkan keluhan terkait pelayanan pada saat pengumuman. Maka terdapat perbedaan pelayanan yang dilakukan di awal dengan di akhir pelaksanaan PPDB SMP yang dirasakan oleh masyarakat. Menurut Habibi dkk (2022) menyatakan bahwa prinsip partisipasi merupakan kunci dalam pembangunan birokrasi untuk memaksimalkan kepentingan masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan yang dimiliki melalui kekuatan serta daya tampung dari masyarakat sendiri.

2. Supremasi Hukum

Supremasi hukum adalah aturan yang berperan untuk menegakkan aturan yang harus dipatuhi oleh semua orang. Pemerintahan yang baik wajib memiliki landasan hukum dalam melakukan pelayanan sehingga bisa menjadi acuan yang wajib diikuti. Implementasi dari supremasi hukum pada kajian ini yaitu pelayanan yang mengacu pada petunjuk teknis penyelenggaraan PPDB SMP dan SOP yang sudah dimiliki oleh dinas pada biasanya. Namun pada pelaksanaan PPDB SMP yang dilakukan telah memiliki petunjuk teknis yang menjadi acuan bagi seluruh pihak yang terlibat. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian Tubagus Ahmad Darajat (2019) menyebutkan bahwa supremasi hukum ditandai dengan persentase skor prinsip penegakan aturan hukum yang didalamnya terdapat sub indikator yaitu taat pada perintah dan larangan serta penegakan hukum sebagai prioritas. Kemudian penerapan sudah dilaksanakan dengan baik contohnya pada indikator seperti kepatuhan tata tertib, program dilaksanakan berdasar pada aturan hukum yang dipakai, dan pelaksanaan berdasar hukum dijadikan acuan utama. Petunjuk teknis PPDB SMP Tahun 2024 sebagai salah satu aturan harus diikuti oleh seluruh orang yang berkesinambungan pada pelaksanaan PPDB SMP. Sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Abd Rohman & Yayang Santrian (2019) dijelaskan pada prinsip supremasi hukum telah diterapkan melalui Perda Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 sehingga dengan mempunyai maklumat pelayanan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan dan sudah tidak terdapat pengeluaran biaya yang diperlukan atau gratifikasi dalam pelayanan. Sehingga dalam penerapan supremasi hukum penting untuk memperhatikan pedoman yang digunakan agar pelaksanaan PPDB SMP berjalan dengan lancar sesuai aturan yang berlaku. Penerapan petunjuk teknis tentunya memudahkan bagi dinas dalam mengatur pelayanan yang dilakukan sehingga berfokus pada pedoman dan mencapai tujuan yang ingin diraih yaitu keberhasilan pelaksanaan PPDB Tahun 2024.

Kendala prinsip supremasi hukum yaitu menunjukkan jika peraturan yang digunakan masih memiliki kekurangan. Dalam hal ini penggunaan petunjuk teknis PPDB SMP Tahun

2024 yang digunakan sebagai acuan dalam menyediakan pelayanan kepada sektor publik. Petunjuk teknis yang digunakan telah berdasar atau berlandaskan pada peraturan di atasnya. Kendala pada prinsip ini berupa pelaksanaan PPDB yang tidak sejalan dengan petunjuk teknis yang dipakai pada pelaksanaan tahun ini sehingga mengakibatkan kurangnya kepatuhan terhadap hukum yang berlaku. Seperti pendapat dari Muhammad Elwan (dalam Tawai dkk., 2023) pemberian layanan sesuai dengan peraturan resmi maka dikatakan sudah terpenuhinya beberapa aspek pelayanan prima dan petugas yang melayani telah menggunakan peraturan pelayanan secara tetap atau tidak berubah-ubah. Sehingga dalam penyelenggaraannya jika tidak dilakukan secara konsisten dari awal hingga akhir pelaksanaan maka akan menyebabkan munculnya kendala. Kurangnya kepatuhan yang dilakukan oleh dinas dalam mengikuti peraturan yang dijadikan pedoman dapat memberikan contoh yang buruk bagi masyarakat. Peraturan yang seharusnya harus dipatuhi dan diikuti secara wajib oleh semua orang menjadi sesuatu yang mudah diubah dan tentunya tidak akan menciptakan pemerintahan yang baik.

3. Transparansi

Transparansi adalah keterbukaan yang dilakukan oleh sektor pemerintahan terkait seluruh program untuk bisa memudahkan masyarakat dalam mengakses seluruh informasi yang disediakan. Implementasi prinsip transparansi pada kajian ini yaitu adanya kemudahan akses, pemilihan media, dan kriteria informasi seputar PPDB SMP yang sama seperti di petunjuk teknis PPDB SMP. Informasi-informasi seputar PPDB SMP juga telah disebarluaskan melalui media sosial resmi yang dimiliki oleh dinas seperti *website*, *instagram* dan *facebook*. Dengan menyebarkan informasi pelayanan melalui media sosial maka terdapat kemudahan akses bagi masyarakat. Apalagi pada zaman yang sudah modern dengan mayoritas telah menggunakan telepon selular yang bisa mengakses internet maka sangat mudah untuk mengakses informasi yang disebarluaskan secara *online*. Pada penelitian terdahulu oleh Tubagus Ahmad Darajat (2019) terkait prinsip transparansi yaitu dengan akses berbagi informasi yang terbuka. Sehingga pemerintahan perlu menyampaikan beragam program yang dijalankan kepada khalayak umum melalui platform-platform media dengan tetap melalui tanggapan dari masyarakat terkait informasi yang disebarluaskan.

Dalam pemilihan media untuk menyebarkan informasi menjadi hal penting untuk mendukung tercapainya transparansi yang diinginkan dengan adanya kemudahan dalam mengakses informasi yang disebarluaskan. Kemudian isi dari informasi yang akan disebarluaskan tersebut menjadi hal yang penting untuk dipersiapkan agar masyarakat mendapatkan informasi yang jelas. Menurut pendapat Mardiasmo (dalam Simbolon, 2022) terdapat empat indikator transparansi yaitu:

1. Menyediakan informasi seputar prosedur, biaya serta tanggung jawab pelayanan secara jelas
2. Mudah untuk memperoleh dan membuka informasi yang disebarluaskan
3. Pembuatan tata cara pengaduan apabila terdapat pelanggaran dalam pelayanan
4. Berkolaborasi bersama pihak luar seperti media pers dan lembaga bukan pemerintah dalam upaya peningkatan persebaran informasi.

Dari indikator diatas terdapat dua indikator yang sejalan dengan temuan hasil kajian terkait konten isi dari informasi yang disebar dan pemilihan media untuk menyebarkan informasi sehingga teori tersebut mendukung temuan pada kajian ini. Terdapat pendukung lainnya dari penelitian yang dilakukan oleh Abd Rohman & Yayang Santrian (2019) menjelaskan penerapan prinsip transparansi telah dilaksanakan dengan baik dengan adanya informasi yang ada di situs resmi Kecamatan Kota Malang atau dengan memperoleh informasi secara langsung di tempat melalui oleh petugas pelayanan. Sehingga menunjukkan kesamaan dengan kajian ini bahwa informasi yang ada disebar melalui media sosial resmi yang dimiliki.

Kendala pada penerapan prinsip transparansi dapat menyebabkan masyarakat tidak mengetahui kinerja dari sektor pemerintahan publik. Berdasarkan pernyataan oleh H. Ratih Idham Tuahena (2018) menunjukkan jika hasil diterapkannya transparansi yaitu kinerja masih kurang memuaskan karena dalam menyebarkan informasi hanya berisi data umum, tidak melakukan kerja sama dengan pihak luar sehingga media koran yang dipakai hanya memposting kegiatan sehari-hari dinas. Hal tersebut sejalan dengan hasil kajian bahwa kendala mengakses informasi seputar PPDB dengan informasi secara spesifik karena yang disebarluaskan adalah informasi yang ada di petunjuk teknis. Sehingga informasi yang disebar melalui media sosial belum memuat informasi yang mendalam. Padahal informasi tersebut sangat penting dan dapat mendorong kecepatan pelayanan.

Transparansi sangat dibutuhkan agar kepercayaan masyarakat kepada sektor pemerintah dapat terus terjaga. Apalagi mereka selaku penerima layanan berhak mengetahui informasi secara terbuka untuk memastikan pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebijakannya. Seperti pendapat yang disampaikan oleh Sabarno (dalam Sulfiani, 2021) transparansi adalah menjadi salah satu indikator dasar bagi tercapainya suatu pelaksanaan pengelolaan pemerintahan yang baik. Maka upaya yang diberikan agar tercipta pelayanan berdasarkan pada transparansi harus bisa diselenggarakan dengan maksimal. Pada temuan kajian terkait kendala pada prinsip transparansi dari kajian ini yaitu kurangnya transparansi atau kejelasan pada jalur prestasi hasil lomba. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari hasil penelitian Arif Cahyadi (2016) menyebutkan prinsip transparansi terdapat salah satu indikator yaitu kejelasan langkah-langkah serta nominal biaya pelayanan E-KTP, sehingga penilaian pada penerapan prinsip transparansi yaitu cukup baik.

4. Responsif

Responsif merupakan ketanggapan dari pemerintah publik dalam melayani masyarakat yang berkepentingan. Untuk mendorong terciptanya prinsip ini yaitu dengan mempersiapkan lembaga pelaksana atau petugas yang bertugas dalam memberikan pelayanan agar bisa menguasai tugas yang diberikan. Implementasi prinsip responsif pada kajian yaitu adanya kecepatan dengan ketepatan dan respon petugas dalam pelayanan PPDB SMP. Berdasarkan penelitian oleh Arif Cahyadi (2016) menjelaskan prinsip responsif terdapat dua indikator yaitu kecepatan petugas dan respon petugas sehingga menunjukkan prinsip responsif yaitu bernilai cukup baik. Pendukung temuan ini juga di paparkan oleh Abd Rohman & Yayang Santrian (2019) menyebutkan penerapan prinsip responsif dengan adanya standar operasional prosedur dan keramahan petugas yang ditunjukkan dengan semakin baik

sehingga membuat penerima layanan akan puas dan meminimalisir munculnya masalah selama proses pelayanan. Sehingga respon petugas saat pelayanan kepada masyarakat akan menjadikan kualitas pelayanan yang baik.

Kendala pada prinsip responsif membuat masyarakat merasa tidak ditanggapi dengan baik oleh pihak penyelenggara. Dalam kendala yang terjadi mengakibatkan masyarakat tidak mau berpartisipasi lagi pada pelaksanaan PPDB. Penelitian dari Adela Septiani Simbolon (2022) tentang prinsip responsif yang bisa dilihat dari kemampuan dinas untuk memberikan wadah bagi masyarakat menyampaikan masukan, saran dan keluhan dengan kemampuan dari petugas dalam menanggapi atau memberi jawaban kepada masyarakat dan mampu memberikan penjelasan atas keluhan publik tersebut. Maka sesuai temuan kajian ini yang menunjukkan respon petugas yang tidak mampu memberikan jawaban kepada masyarakat terkait keluhan yang ditujukan untuk dinas. Sehingga akan merugikan bagi penerima layanan selama proses mengikuti aktivitas-aktivitas yang ada untuk mencapai kebutuhannya.

5. Berorientasi Konsensus

Penerapan prinsip berorientasi konsensus sebagai upaya pemberian solusi jika terdapat kendala pada saat melakukan pelayanan yang dilakukan oleh sektor pemerintahan. Dimana pemerintahan yang baik merupakan pemerintah yang mampu menjadi penengah diantara bermacam-macam perbedaan dan mampu memberikan sebuah penyelesaian pada kegiatan yang dilakukan. Implementasi berorientasi konsensus pada kajian ini yaitu dinas selaku penyelenggara mampu memberikan penyelesaian masalah pada setiap permasalahan yang muncul selama proses pelayanan. Dinas juga harus mampu dalam memberikan arahan serta solusi penyelesaian dari masalah yang dialami oleh masyarakat. Hal ini perlu untuk dipersiapkan dan dilakukan dengan baik karena masyarakat memberikan ekspektasi yang tinggi. Apalagi PPDB SMP dilaksanakan secara *online* kecuali jalur prestasi yang masih perlu melakukan penyerahan sertifikat secara langsung. Sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan mayoritas adalah mereka yang kesulitan dalam mengikuti PPDB SMP secara *online* dari berbagai macam jalur. Dari prinsip ini maka akan menunjukkan keberhasilan dari tujuan diadakannya posko layanan di kantor dinas. Pada penelitian yang dilakukan oleh Abd Rohman & Yayang Santrian (2019) menyebutkan adanya penyelesaian masalah seperti jika terdapat kekurangan dalam kelengkapan berkas yang dibawa oleh masyarakat maka akan diberikan pengarahan dan solusi dari pihak penyelenggara.

Kendala pada prinsip berorientasi konsensus dapat terjadi karena pemerintah tidak mampu memberikan penyelesaian masalah dengan cepat kepada pihak yang membutuhkan. Apalagi dalam pelayanan yang diberikan kepada khalayak umum yang sangat banyak maka diperlukan waktu pelayanan yang cukup lama dan mengakibatkan masyarakat tidak terfasilitasi dengan baik. Penerapan prinsip berorientasi konsensus telah dilakukan dengan baik pada saat pelayanan di awal atau saat pendaftaran namun kendala muncul saat pelayanan pada pengumuman hasil lomba di PPDB SMP jalur prestasi hasil lomba. Oleh karena adanya perbedaan pada tahapan pelayanan yang ada maka temuan kajian dari kendala penerapan prinsip ini yaitu terdapat penyelesaian masalah yang belum maksimal dari dinas kepada masyarakat yang membutuhkan penyelesaian. Sehingga masyarakat

mebutuhkan pihak lainnya untuk dapat membantu menyelesaikan masalahnya karena dinas tidak memberikan jalan keluar dari permasalahan yang dialami. Menurut Tawai dkk (2023) menyatakan tindakan merupakan beberapa aktivitas faktual yang wajib diberikan ketika melakukan pelayanan terhadap khalayak umum, terdiri dari pemberian perbuatan atau tanggapan sigap pada keluhan masyarakat, mengumpulkan kebutuhan publik, mengkonfirmasi ulang kebutuhan, merealisasikan kebutuhan dan mengucapkan terima kasih. Sehingga penyelesaian masalah sangat penting untuk bisa dilakukan oleh setiap instansi publik. Pada akhirnya setelah seluruh jalur PPDB selesai, dinas baru bisa memberikan solusi dari permasalahan yang dialami masyarakat sebelumnya namun penyelesaian ini membutuhkan bantuan dari KONI. Akibat dari keterlambatan penyelesaian masalah yang dilakukan oleh dinas menyebabkan masyarakat yang gagal pada jalur prestasi hasil lomba menjadi mengikuti jalur-jalur lainnya sehingga terdapat waktu dan tenaga masyarakat serta petugas yang terbuang begitu saja. Dengan demikian pemerintah memang sudah seharusnya memiliki penyelesaian dari berbagai macam masalah yang muncul pada pelayanan yang diberikan.

6. Efektivitas dan Efisiensi

Penerapan efektivitas dan efisiensi merupakan prinsip yang dapat menjadi tolak ukur seberapa jauh penyelenggaraan program yang dijalankan oleh pemerintah dalam mendapatkan tujuan yang sudah ditetapkan dengan melihat kebermanfaatan sumber daya yang sudah tersedia. Dari prinsip ini diharapkan menunjukkan upaya persiapan dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan untuk melakukan pelaksanaan PPDB SMP Tahun 2024 dengan memperhatikan efektivitas dan efisiensi pelayanan yang dilakukan. Implementasi prinsip ini pada kajian berupa kebutuhan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat diupayakan tersedia secara maksimal dengan menyediakan pelayanan melebihi jam kerja di dinas. Selanjutnya pada penerapan efisiensi telah menggunakan sumber daya yang tersedia dari dinas sesuai kebutuhan khalayak umum. Sehingga pelayanan yang diberikan pada PPDB SMP telah disesuaikan dengan waktu dan sumber daya dari dinas sebagai pihak penyelenggara layanan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Abd Rohman & Yayang Santrian (2019) menyebutkan bahwa penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi sudah dilakukan dengan bagus. Aspek yang diperhatikan berupa tahapan aktivitas sudah diupayakan untuk mendapatkan beberapa hal yang benar-benar dibutuhkan.

Kendala pada penerapan efektivitas dan efisiensi berkaitan antara satu dengan lainnya. Apalagi dalam suatu kegiatan jika terdapat kendala pada pemanfaatan waktu serta penggunaan sumber daya yang telah tersedia maka akan menjadi kendala penerapan efektivitas dan efisiensi. Kendala prinsip efektivitas dan efisiensi pada kajian peneliti berupa *website down* yang mempengaruhi pada pelayanan yang diberikan terutama PPDB yang dilaksanakan secara *online* sehingga sangat mempengaruhi. Seperti penelitian dari oleh Abd Rohman & Yayang Santrian (2019) sudah diterapkannya prinsip dengan bagus namun masih ada kendala seperti ketika petugas pelayanan yang harus memberikan pelayanan tidak masuk kerja maka akan menghambat pelaksanaan pelayanan yang diberikan. Menurut pendapat Dwiyanto (dalam Habibi dkk., 2022) bahwa pelayanan efisiensi adalah perbandingan yang dapat digunakan untuk melihat masukan dan pengeluaran pada pelayanan

pemerintahan. Hal ini menunjukkan kendala pada penerapan prinsip ini bisa digunakan secara maksimal untuk mencapai pemerintahan yang baik pada sektor pelayanan publik.

7. Berkeadilan

Prinsip berkeadilan yaitu pelayanan yang diberikan harus berlandaskan keadilan tanpa membedakan dengan cara memfasilitasi secara menyeluruh tanpa membedakan dengan status tertentu. Implementasi prinsip berkeadilan yaitu terdapat kesamaan dalam pelayanan dikarenakan terdapat nomor antrian pada saat pelayanan di posko dinas yang berlaku bagi seluruh masyarakat tanpa memandang jenis kelamin atau status sosial yang dimiliki. Apalagi bagi disabilitas juga dilayani dengan baik oleh pihak dinas sehingga tercipta pelayanan yang adil dan terbuka bagi seluruh masyarakat yang membutuhkan. Berdasarkan penelitian oleh Arif Cahyadi (2016) menjelaskan pada prinsip berkeadilan terdapat salah satu indikator yaitu adanya persamaan ketika melaksanakan pelayanan dengan tidak melihat jenis kelamin atau status sosial dengan nilai yang cukup baik penerapannya.

Penerapan keadilan dalam pelayanan telah diupayakan dengan baik namun masih saja terdapat kendala. Ketidakpuasan pada pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat seringkali terjadi di tahap pelayanan tertentu yang berbeda dari sebelumnya. Sehingga meskipun penerapannya sudah baik tetapi dilain sisi masih ada kendala pada prinsip berkeadilan yang mengakibatkan masyarakat merasa kecewa dengan hasil pelayanan yang dilaksanakan oleh dinas. Seharusnya masyarakat mendapatkan kesempatan yang sama baik dalam pelayanan awal atau saat pendaftaran dengan pelayanan akhir atau saat pengumuman yang dilakukan pada PPDB SMP jalur prestasi hasil lomba. Seperti penelitian dari Arif Cahyadi (2016) menjelaskan prinsip berkeadilan terdapat salah satu indikator yaitu keadilan pelayanan berupa kesempatan yang sama bagi semua orang yang mendapatkan nilai cukup baik. Sehingga kendala berkeadilan yang menghambat adanya kesetaraan ini perlu diperbaiki. Maka keseluruhan proses pelayanan PPDB SMP diberbagai jenjang dapat diterapkan prinsip berkeadilan secara maksimal untuk seluruh masyarakat penerima layanan.

8. Akuntabilitas

Implementasi prinsip akuntabilitas merupakan bentuk keharusan tindakan dari pihak penyedia layanan dalam tanggung jawab pelayanan yang diberikan berupa kelebihan dan kekurangan di dalam pelaksanaannya. Pada penelitian yang telah dilakukan H. Ratih Idham Tuahena (2018) terdapat penerapan prinsip akuntabilitas yaitu ketepatan waktu pegawai yang dilihat pada kehadiran pegawai di hari kerja. Hal ini sejalan dengan hasil temuan peneliti terkait tanggungjawab pegawai yang ditunjukkan dengan ketepatan waktu pada jam kerja yang melebihi batas yaitu dengan memberikan pelayanan lebih awal dan menutupnya lebih lama dari jam kerja. Banyaknya jam kerja yang diberikan oleh dinas saat pelayanan membuktikan adanya upaya untuk mewisdoma masyarakat yang mengikuti pelaksanaan PPDB SMP 2024. Sehingga seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari dinas dapat terfasilitasi dengan baik. Menurut pendapat Mardiasmo (dalam Sulfiani, 2021) menyebutkan akuntabilitas merupakan suatu keharusan dalam mempertanggungjawabkan kesuksesan atau kegagalan dari penyelenggaraan program agar

mencapai harapan dan ketetapan yang telah diputuskan sebelumnya dengan melalui media pers secara runtut. Oleh karena itu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan berupaya untuk melakukan pelayanan secara maksimal sebagai bentuk tanggung jawab yang dimiliki yang nantinya akan di pertanggungjawabkan di akhir pelaksanaan.

Kendala prinsip akuntabilitas dapat menyebabkan masyarakat merasa kecewa kepada pemerintahan yang tidak bisa menjalankan tugasnya dengan baik. Kendala akuntabilitas pada kajian ini didapatkan setelah pelayanan yaitu tanggung jawab dinas untuk memberikan jawaban kepada masyarakat terkait hasil yang didapatkan. Bentuk tanggung jawab yang telah diberikan oleh dinas yaitu dengan diterimanya siswa yang memang dari awal berprestasi. Namun masukan ini tidak datang dari masyarakat melainkan dari lembaga yang menaungi yaitu KONI. Sehingga masyarakat tidak mendapatkan jawaban dari dinas namun langsung diberikan dengan diterimanya peserta didik tersebut. Menurut UNDP pada Tahun 1997 (dalam Rohman & Hanafi, 2019) menyebutkan bahwa akuntabilitas berupa pemerintah yang diwakili oleh para pengambil keputusan memiliki pertanggungjawaban kepada publik. Maka perlu adanya jawaban yang diberikan kepada masyarakat atas hasil yang telah diterima sebagai bentuk pertanggungjawaban dari dinas. Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, menyebutkan jika asas dalam penyelenggaraan negara salah satunya ialah akuntabilitas. Dimana merupakan asas yang menjadi penentu pada penutupan dari pelaksanaan program atau aktivitas yang dilakukan oleh pihak pemerintah harus dapat bertanggungjawab kepada warga negara yang berkedudukan sebagai kekuasaan tertinggi sehingga akan sesuai dengan amanat konstitusi.

Pendapat lain dari LAN (Lembaga Administrasi Negara) (dalam Neni dkk., 2021) tentang pengertian akuntabilitas yaitu suatu bentuk komitmen untuk dilaksanakan dalam memberi tanggung jawab dan menjelaskan hasil kerja yang telah dilakukan serta perbuatan dari perwakilan penyedia layanan terhadap penerima layanan yang mempunyai hak untuk mendapatkan tanggung jawab serta keterangan yang dibutuhkan. Pendapat ini juga mendukung terkait temuan kajian yang ada pada kajian ini bahwa masyarakat memang memiliki hak dan pemberi layanan harus memberikan keterangan atas perbuatan yang telah diberikan sebelumnya. Pada penelitian Arif Cahyadi (2016) menyebutkan salah satu indikator pada prinsip akuntabilitas yaitu tanggung jawab petugas dalam mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan petugas pelayanan E-KTP dengan nilai cukup baik.

9. Visi Strategis

Visi strategis adalah sebagai prinsip dimana menunjukkan adanya visi jangka panjang dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penerapan visi strategis sebagai prinsip terakhir yang perlu diterapkan untuk menjadi pemerintahan yang baik. Visi strategis berupa pemikiran-pemikiran yang luas dan berjangka panjang terhadap kebijakan yang dibuat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pada pelayanan publik penerapan visi strategis dapat berbentuk pelayanan yang prima sesuai dengan perumusan yang dikembangkan sebelumnya. Pada pelayanan PPDB SMP untuk visi strategis diterapkan berupa pihak dinas yang berkomitmen menyediakan pelayanan terbaik kepada penerima layanan. Selain itu pada tahun ini dilakukan kolaborasi dengan pihak lain untuk dapat menyediakan *website*

yang akan digunakan pada pendaftaran PPDB SMP secara *online*. Seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Abd Rohman & Yayang Santrian (2019) menjelaskan bahwa visi strategis telah ditetapkan dengan adanya bukti yaitu dalam menyebarkan informasi persyaratan pelayanan dengan papan pemberitahuan lalu kemudian beralih pada kegiatan sosialisasi dan secara *online* dengan media sosial resmi yang dimiliki. Hal ini sejalan dengan temuan dari kajian ini berupa memberikan pelayanan yang terbaik berdasarkan evaluasi dari tahun sebelumnya dengan bukti yang ada berupa kolaborasi dalam penggunaan *website* untuk PPDB.

Dalam menerapkan visi strategis juga dapat dilakukan seperti pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan memperhatikan pelaksanaannya secara keseluruhan. Dapat dilakukan oleh semua orang terutama pemberi dan penerima layanan dengan dilakukan secara fleksibel. Oleh sebab itu, pada pelayanan PPDB SMP Tahun 2024 telah diterapkan evaluasi dan pengawasan dalam pelaksanaannya yang dilakukan oleh dinas. Sehingga dalam melakukan pelayanan pada PPDB SMP dapat tercapai visi yang mengacu secara luas dan berjangka panjang untuk mempertahankan kebijakan yang sudah baik dan perlu dipertahankan pada aktivitas-aktivitas selanjutnya.

Kendala penerapan pada prinsip visi strategis menjadikan adanya kesadaran bahwa petunjuk teknis atau kebijakan yang dipakai oleh pembuat kebijakan saat ini belum maksimal. Kendala pada prinsip ini yaitu terkait petunjuk teknis yang digunakan masih memiliki kekurangan sehingga harus bisa diperbaiki pada pelaksanaan PPDB SMP kedepannya dengan memperhatikan tuntutan, harapan dan kebutuhan dari masyarakat dari pelayanan pada PPDB SMP Tahun ini. Menurut Widanti (2022) menyatakan jika pelayanan yang ditawarkan pada khalayak umum itu dituntut adanya kualitas pelayanan. Sehingga pihak pemerintah menyelenggarakan pelayanan melalui perwakilannya meski tidak ditujukan pada perolehan keuntungan tetapi wajib memperhatikan kualitas yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pihak yang dilayani. Pendapat lain disampaikan oleh Nicky Tulan (dalam Kamelia & Veranita, 2022) mengemukakan bahwa tuntutan yang berasal dari masyarakat kepada pemerintahan terkait penyelenggaraan *good governance* yaitu sesuai adanya peningkatan tingkat pada segi pengetahuan dan pendidikan masyarakat serta terdapat akibat dari kemajuan zaman. Oleh karena itu, perlu memperhatikan masyarakat selaku sektor publik yang mendapatkan pelayanan perlu untuk diupayakan perbaikan-perbaikan kebijakan kedepannya. Disampaikan juga dalam penelitian yang dilakukan oleh Abd Rohman & Yayang Santrian (2019) meskipun penerapan prinsip visi strategis sudah diterapkan secara baik tetapi masih dibutuhkan peningkatan sehingga visi dan misi dalam pelayanan dapat terselesaikan dan dapat diraih berdasarkan dengan harapan masyarakat secara umum. Sehingga kendala dari penerapan visi strategis bisa memudahkan pada evaluasi visi yang dimiliki sebelumnya yang ternyata terdapat kekurangan dan kelebihan serta perlu adanya perubahan secara terus menerus berdasarkan perubahan kebutuhan masyarakat atau kondisi di lapangan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari kajian ini tentang implementasi dari prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan PPDB di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Proses pelayanan PPDB SMP di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang terbagi menjadi 2 tahap yaitu tahap persiapan dan tahap pelaksanaan. Pada tahap persiapan terdapat perumusan yang dilaksanakan oleh dinas untuk menghasilkan data seperti jadwal pelaksanaan PPDB dan petunjuk teknis PPDB. Selanjutnya terdapat sosialisasi kepada sekolah-sekolah SMP di Kota Malang terkait petunjuk teknis pada pelaksanaan PPDB SMP. Dan terakhir terdapat simulasi pendaftaran PPDB *online* yang bisa diikuti oleh masyarakat dengan pelaksanaannya sudah dijalankan dengan baik. Selanjutnya pada tahap pelaksanaan terdapat pelayanan yang diberikan oleh dinas sesuai dengan jadwal PPDB SMP dan jalur-jalur PPDB SMP. Adapun jalur-jalur yang ada yaitu seperti jalur prestasi hasil lomba, jalur perpindahan orang tua, jalur prestasi nilai raport, jalur siswa inklusi, dan jalur zonasi.
2. Implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan PPDB SMP di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang meliputi penerapan prinsip partisipasi berupa antusiasme dan kesadaran masyarakat serta wadah bagi masyarakat untuk memberikan masukan. Penerapan prinsip supremasi hukum berupa pelayanan yang mengacu pada petunjuk teknis PPDB SMP. Selanjutnya penerapan transparansi dalam pelayanan dengan akses informasi yang mudah, pemilihan media dalam penyebaran informasi dan kriteria informasi yang disebar. Pada prinsip responsif yaitu adanya kecepatan pelayanan serta respon dan kecepatan petugas dalam melayani. Penerapan prinsip berorientasi konsensus yaitu penyelesaian masalah dalam pelayanan oleh dinas, arahan dan solusi yang diberikan oleh petugas. Efektivitas dan efisiensi diterapkan dengan memaksimalkan waktu pelayanan serta kecepatan pelayanan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki berupa posko pelayanan dan petugas pelayanan. Selanjutnya penerapan prinsip berkeadilan dengan pelayanan menggunakan nomor antrian. Kemudian penerapan pada akuntabilitas berupa memaksimalkan waktu pelayanan saat dibuka dan di tutup. Penerapan prinsip terakhir yaitu visi strategis berupa melakukan pelayanan yang terbaik, bekerjasama dengan pihak lain terkait *website* yang digunakan dan melakukan evaluasi serta pengawasan.
3. Kendala dalam implementasi prinsip-prinsip *good governance* yaitu pada kendala penerapan prinsip partisipasi yaitu masyarakat yang tidak memahami telepon selular dan kendala dalam menyalurkan keluhan setelah pelayanan. Kendala pada prinsip supremasi hukum berupa pelayanan yang dilakukan tidak sesuai dengan petunjuk teknis PPDB SMP setelah dilaksanakan. Kendala penerapan transparansi dalam pelayanan seperti informasi yang terbatas sehingga tidak ada informasi diluar petunjuk teknis. Pada kendala prinsip responsif yaitu respon petugas yang berbeda sebelum dan sesudah pengumuman. Kendala dalam prinsip berorientasi konsensus berupa kendala penyelesaian masalah pada PPDB SMP jalur prestasi hasil lomba. Kendala efektivitas dan efisiensi yaitu adanya *website down* pada saat pelaksanaan. Selanjutnya kendala berkeadilan yaitu penyelesaian masalah yang kurang adil pada pelayanan setelah pengumuman. Kemudian kendala

prinsip akuntabilitas berupa kendala proses pelayanan setelah pengumuman dan petugas yang tidak bisa memberikan jawaban terhadap keluhan masyarakat setelah pengumuman. Kendala terakhir pada penerapan visi startegis yaitu visi pelayanan pada tahun ini yang dianggap belum berhasil.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Novrian. 2024. "Cegah Kecurangan dan Akomodasi Keluhan, Disdikbud Kerahkan 450 Operator Sekolah untuk Bantu PPDB" Diakses pada 4 Juli 2024 dari <https://radarmalang.jawapos.com/pendidikan/814774444/cegah-kecurangan-dan-akomodasi-keluhan-disdikbud-kerahkan-450-operator-sekolah-untuk-bantu-ppdb>.
- Aisy, Rifdah Rohadatul. 2022. "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik." Universitas Lampung.
- Cahyadi, A. (2016). Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya). JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 2(02). <https://doi.org/10.30996/jpap.v2i02.1004>.
- Darojat, Tubagus Ahmad. 2019. "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Pada Masyarakat." *Indonesian Journal of Basic Education* 2(3):568–74.
- Fathoni Prakarsa Nanda. 2024. "PPDB Jalur Mutasi Kota Malang Didominasi Keluarga TNI, Persaingan Tak Seketat Jalur Afirmasi" Diakses pada 4 Juli 2024 dari <https://radarmalang.jawapos.com/pendidikan/814798576/ppdb-jalur-mutasi-kota-malang-didominasi-keluarga-tni-persaingan-tak-seketat-jalur-afirmasi>.
- Firmansyah, I. encep, & Rahmawati, P. D. (2020). Pengaruh Kepemimpinan dan Value for Money terhadap Good Government Governance Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kota Bandung. *Competitive*, 15(1), 60–74. <https://doi.org/10.36618/competitive.v15i1.678>.
- Habibi, M. M., Iza, I. N., & Sukriono, D. (2022). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Jurnal Civic Hukum*, 7(1), Article 1. <https://doi.org/10.22219/jch.v7i1.21371>.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (2 ed.). PT Rajagrafindo Persada.
- Kamelia, L., & Veranita, M. (2022). Analisis Implementasi Good Governance Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Berkualitas Di Kecamatan Ciater Kabupaten Subang. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), Article 2. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.307>.
- Mahmudan. 2024. "PPDB Kota Malang 2024, Ribuan Siswa Berebut 341 Kursi Jalur Prestasi Lomba" Diakses pada 4 Juli 2024 dari <https://radarmalang.jawapos.com/pendidikan/814723166/ppdb-kota-malang-2024-ribuan-siswa-berebut-341-kursi-jalur-prestasi-lomba>.
- Malik, F., & Abdulajid, S. (2023). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Instansi Pemerintah Sebagai Upaya Pencegahan Tindak Pidana Korupsi (Studi Pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil, Dan Badan Pertanahan Nasional/Tata Ruang Kota Ternate). *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*, 11(3), 20-37.

- Mamonto, N., Sumampow, I., & Undap, G. (2018). Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 (Studi) Desa Ongkaw Ii Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Eksekutif*, 1(1), Article1.
- M Bagus Ibrahim. 2023. "MCW Sebut Ribuan Pelajar Kota Malang Diduga Masuk SMPN Tanpa Lewat PPDB." Diakses pada 28 Maret 2024 dari <https://www.detik.com/jatim/berita/d-6857572/mcw-sebut-ribuan-pelajar-kota-malang-diduga-masuk-smpn-tanpa-lewat-ppdb>.
- M Bagus Ibrahim. 2023. "Orangtua di Kota Malang Protes Anaknya Gagal Masuk SMP Negeri." Diakses pada 28 Maret 2024 dari <https://www.detik.com/jatim/berita/d-6788936/orangtua-di-kota-malang-protes-anaknya-gagal-masuk-smp-negeri>.
- Neni, L., Karlina, L., & Safitri, N. (2021). Analisis Pertanggungjawaban Alokasi Dana Desa Dengan Pendekatan Good Governance. *JURNAL PIONIR*, 7(2), Article 2. <https://doi.org/10.36294/pionir.v7i2.2229>.
- Ombudsman R1 Tahun 2023 Tentang Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Pulik.
- Rohman, Abd., & Hanafi, Y. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Reformasi*, 9(2), 153. <https://doi.org/10.33366/rfr.v9i2.1469>.
- Simbolon, A. S. (2022). *Pengaruh Good Government Governance terhadap Kinerja Organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor* [Thesis, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan]. <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/6365>.