**PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENERIMAAN SISWA BARU PESERTA DIDIK TINGKAT SMP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**Deni Abdul Kholik, Magister Ilmu Administrasi, Universitas Pasundan**

**Email :** deniabdulkholik71@gmail.com

|  |  |
| --- | --- |
| **A B S T R A C T     /     A B S T R A K** | **A R T I C L E   I N F O** |
| *The main issues in educational administration include the low quality of public services due to a lack of professionalism, integrity, accountability, limited infrastructure, and fraudulent practices in policy implementation, such as student admission policies (PPDB), leading to unequal access to education and uneven student distribution. Additionally, employees' low technological proficiency further hampers service effectiveness. This study aims to analyze the implementation of student admission policies at SMP NU Shofiyatul Huda Sukaresmi from the aspects of organization, interpretation, and application, as well as their partial and simultaneous impacts on public service quality. The research employs a descriptive correlation analysis method with a quantitative approach. The population consists of students from SMP NU Shofiyatul Huda Sukaresmi, with a sample size of 100. The instrument used is a questionnaire, and data are analyzed using path analysis at a significance level of α = 0.05. The findings indicate that the implementation of student admission policies scored 63.04 for organization, 73.25 for interpretation, and 69.04 for application, all of which fall within the "good" category (interval 60.01–80.00). Partially, the organizational aspect shows a correlation coefficient of 0.256 with a contribution of 4.8%, interpretation has a correlation coefficient of 0.350 with a contribution of 11.0%, and application has a correlation coefficient of 0.310 with a contribution of 7.3%. Simultaneously, the policy implementation influences public service quality by 23.2% (R Square 0.232), with the remaining 76.8% influenced by factors outside the research model. In conclusion, the implementation of student admission policies positively contributes to the quality of public services..**Masalah utama dalam administrasi pendidikan adalah rendahnya kualitas layanan publik akibat kurangnya profesionalitas, integritas, akuntabilitas, keterbatasan infrastruktur, serta kecurangan dalam penerapan kebijakan seperti PPDB, yang menyebabkan ketidakadilan akses pendidikan dan distribusi siswa yang tidak merata. Selain itu, rendahnya kemampuan teknologi pegawai turut menghambat efektivitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan penerimaan siswa baru di SMP NU Shofiyatul Huda Sukaresmi dari aspek organisasi, interpretasi, dan penerapan, serta pengaruhnya baik secara parsial maupun simultan terhadap kualitas pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif korelasi analisis dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun populasi penelitian ini adalah siswa SMP NU Shofiyatul Huda Sukaresmi. Sedangkan sampel penelitian ini adalah 100. Instrumen yang digunakan adalah angket. Data dianalisis dengan analisis jalur taraf signifikansi α = 0,05. Penelitian ini menemukan bahwa implementasi kebijakan penerimaan siswa baru di SMP NU Shofiyatul Huda Sukaresmi pada aspek organisasi memperoleh skor 63,04, interpretasi 73,25, dan penerapan 69,04, yang semuanya berada dalam kategori baik (interval 60,01–80,00). Secara parsial, organisasi memiliki koefisien korelasi 0,256 dengan kontribusi 4,8%, interpretasi memiliki koefisien korelasi 0,350 dengan kontribusi 11,0%, dan penerapan memiliki koefisien korelasi 0,310 dengan kontribusi 7,3%. Secara simultan, implementasi kebijakan memberikan pengaruh sebesar 23,2% terhadap kualitas pelayanan publik (R Square 0,232), sementara 76,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Simpulannya adalah ada pengaruhu Implementasi kebijakan penerimaan siswa baru berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan publik..* | ***Keywords :****organization, interpretation, application, service quality, policy implementation***Kata Kunci :***organisasi, interpretasi, dan penerapan, Kualitas Layanan, Implementasi Kebijakan.***Corresponding author :****Ari Pebrianto** **Email :** deniabdulkholik71@gmail.com |

**PENDAHULUAN**

Administrasi yang efektif berperan penting dalam menentukan struktur dan efektivitas sistem pendidikan melalui perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan. Para ahli sepakat bahwa kualitas administrasi sekolah sangat memengaruhi keberhasilan program pendidikan karena mencakup semua aspek kehidupan sekolah. Fatoni et al., (2024) menekankan bahwa administrasi yang baik tidak hanya mengelola teknis operasional, tetapi juga menciptakan lingkungan kondusif untuk perkembangan moral dan spiritual siswa, sehingga mendukung peningkatan kualitas pendidikan Islam.

Hal ini sejalan dengan pandangan Tri Nugraha et al., (2024) yang menekankan bahwa kualitas layanan, termasuk keadilan biaya, kesesuaian standar, serta kualitas fasilitas dan infrastruktur, menjadi indikator utama keberhasilan birokrasi dalam mendukung mutu pendidikan. Dalam konteks tersebut, pelaksanaan tugas melayani masyarakat membutuhkan tenaga kerja yang memiliki kualitas pelayanan pegawai yang baik. Kualitas ini menjadi syarat penting bagi instansi untuk mencapai tujuan, yang bergantung pada kemampuan instansi dalam mengelola sumber daya manusia secara optimal guna meningkatkan kinerja dan efektivitas layanan.

Tuntutan perkembangan lembaga negara yang pesat tersebut perlu di dukung oleh kualitas sumber daya manusia yang profesional sehingga dapat menjawab tantangan pelayanan maksimal. Sebagaimana pentingnya sumber daya manusia dalam melaksanakan pelayanan. Dimana manusia merupakan makhluk yang memiliki harkat dan martabat yang senantiasa berbeda melekat baik manusia sebagai anggota masyarakat ataupun anggota organisasi. Manusia merupakan faktor produksi yang menentukan hasil atau tidaknya perusahaan mencapai tujuan.

Keberadaan Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Cianjur sebagai lembaga pemerintahan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah di bidang pemuda dan olahraga berdasarkan asas otonomi dan pembantuan. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Pemuda dan Olahraga mempunyai fungsi: 1) perumusan kebijakan teknis bidang pemuda dan olahraga; 2) penyelenggaraan sebagian urusan pemerintahan daerah dan pelayanan umum di bidang pemuda dan olahraga; 3) pembinaan dan pelaksanan tugas di bidang pemuda dan olahraga yang meliputi kepemudaan, keolahragaan serta sarana dan prasarana; 4) pelaksanakan pelayanan teknis administratif dinas; dan 5) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya

Fenomena kurangnya efektivitas dan efisiensi pelayanan publik sering menjadi masalah utama, yang umumnya disebabkan oleh rendahnya integritas, akuntabilitas, dan profesionalitas penyelenggara layanan. Pejabat yang lebih mementingkan kepentingan pribadi daripada masyarakat turut memicu krisis kepercayaan publik. Loe Daci, (2023) menambahkan bahwa kualitas pelayanan sering kali tidak dimaksimalkan untuk kebutuhan masyarakat, yang diperburuk oleh keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya pelatihan, sehingga berdampak langsung pada rendahnya kualitas layanan. Kondisi ini juga tercermin dalam sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), di mana Nurjaningsih, (2021) mencatat bahwa banyak sekolah belum sepenuhnya siap untuk mengimplementasikan sistem tersebut, sehingga menambah kompleksitas masalah pelayanan publik.

Yang pertama adalah praktik pindah alamat pada Kartu Keluarga (KK) demi mendapatkan tempat di sekolah favorit. lir, (2024) mengatakan bahwa praktik pindah alamat pada Kartu Keluarga (KK) untuk memenuhi syarat zonasi di sekolah favorit menimbulkan tantangan pengawasan dan potensi ketidakadilan. Di Kabupaten Cianjur, 64 calon siswa dicoret dari PPDB akibat kecurangan domisili. Hal ini terungkap melalui verifikasi KK yang menunjukkan ketidaksesuaian data dengan kondisi lapangan. Untuk mencegah kasus serupa, diperlukan langkah preventif seperti alat deteksi perubahan KK dan penerapan tindakan hukum terhadap pelaku kecurangan.

Kemudian, masalah kelebihan calon siswa di perkotaan menjadi perhatian penting. Terbatasnya daya tampung sekolah negeri dan ketidakmerataan distribusi sekolah membuat sejumlah sekolah di perkotaan kelebihan calon siswa, sementara beberapa daerah terpencil menghadapi kekurangan siswa. Solusi yang dapat diterapkan adalah membangun unit sekolah baru atau menambah ruang kelas, dengan tetap mempertimbangkan peran sekolah swasta dalam menyeimbangkan beban. .(wawancara, Guru, 12/12/2023)

Sekolah yang mengalami kekurangan siswa juga merupakan masalah serius. Sebaran sekolah yang tidak merata dan kurangnya jumlah calon siswa serta sulitnya akses ke beberapa lokasi sekolah memengaruhi pendapatan sekolah dan dapat berdampak pada tunjangan guru. Solusi yang diperlukan mencakup merger sekolah, perbaikan infrastruktur, dan perbaikan aksesibilitas, namun ini juga memerlukan kerjasama antara kementerian dan pemerintah daerah.(wawancara, Guru, 12/12/2023)

Selanjutnya, praktik jual beli kursi sekolah, pungutan liar, dan siswa titipan oleh pejabat dan tokoh masyarakat adalah masalah serius dalam PPDB. Hal ini merugikan warga kurang mampu dan merusak prinsip keadilan dalam pendidikan. Solusi untuk mengatasi masalah ini adalah penerapan tindakan hukum yang tegas dan pengawasan yang ketat terhadap proses PPDB.

Terakhir, belum tertampungnya anak afirmasi dan satu zona di sekolah negeri adalah tantangan lainnya. Evaluasi yang transparan dan adil perlu dilakukan untuk memastikan semua anak memiliki akses ke pendidikan berkualitas di sekolah negeri, sesuai dengan tujuan PPDB yang seharusnya. Keseluruhan, perbaikan dalam PPDB sangat penting untuk memastikan bahwa sistem pendidikan di Indonesia dapat menjadi lebih adil dan berkualitas untuk seluruh warga negara. .(wawancara, Guru, 12/12/2023)

Penentuan batas zonasi dalam kebijakan pendidikan sering kali menjadi sumber permasalahan yang signifikan. Salah satu isu utama adalah perbedaan dalam penentuan batas zonasi yang dapat menyebabkan distribusi siswa yang tidak merata di berbagai sekolah. Hal ini mengakibatkan beberapa sekolah mengalami kekurangan siswa, sementara sekolah lainnya justru menghadapi kelebihan kapasitas (Rofidah et al., 2024). Ketidakseimbangan ini tidak hanya memengaruhi efisiensi operasional sekolah, tetapi juga dapat menghambat akses pendidikan yang merata bagi semua siswa.

Selain itu, ada tantangan lain yang berkaitan dengan pemahaman pendidik mengenai prinsip kesetaraan yang mendasari kebijakan Musadad & Purwanta, (2023) menjelaskan bahwa kurangnya pemahaman ini sering kali berdampak negatif terhadap siswa, terutama mereka yang memiliki kemampuan akademik yang lebih rendah. Ketidaktahuan pendidik terhadap tujuan utama kebijakan zonasi, yaitu untuk menciptakan akses pendidikan yang setara, dapat mengakibatkan diskriminasi atau kurangnya perhatian terhadap siswa yang membutuhkan dukungan lebih besar. Oleh karena itu, penting bagi pembuat kebijakan untuk memberikan pelatihan dan sosialisasi yang memadai kepada pendidik, sehingga prinsip-prinsip kesetaraan dalam kebijakan zonasi dapat diterapkan dengan lebih efektif.

Berdasarkan masalah atau hambatan tersebut, penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah saat ini terbilang belum memuaskan, selain itu peralatan dan perlengkapan yang kurang memadai dan kurang dalam kuantitasnya juga menjadi indikator kurangnya kualitas pelayanan.

Dapat dikatakan bahwa tidak semua pegawai mahir dalam menggunakan komputer, padahal hal tersebut sangat penting, telebih lagi pada zaman sekarang data yang diperlukan harus didaftarkan dan di olah menggukan komputer. Hal ini dapat memeberikan prespektif negatif pada Instansi Pemerintah dan hal harus segera diselesaikan agar pemerintah mendapatkan kepercayaan sepenuhnya dari rakyatnya.

Masalah di atas sangat berhubungan dengan kebijakan public khsususnya pada penerimaan siswa baru peserta didik tingkat SMP. Sebagaimana Alamsyah et al., (2021) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan dapat dilaksanakan secara tepat sasaran dan berguna untuk memecahkan suatu permasalahan yang ada, semakin kompleks permasalahan kebijakan dan semakin mendalam analisis yang digunakan maka semakin diperlukan teori dan modal yang mampu menjelaskan.

Menurut Dunn, (2004), “Public policy is a commitment to a course or plan of action agreed to by a group of people with the power to carry it out" menekankan bahwa kebijakan publik harus bermodalkan kekuatan dan konsistensi atau dengan kata lain, pemerintah saat ini perlu meningkatkan selfconfidence, keyakinan, kematangan perhitungan, dan perencanaan atas apa yang dilakukan atau tidak dilakukannya sebagai bentuk dari kebijakan publiknya.

Selain itu juga, Muhammad & Aziz, (2020) birokrasi dapat memberikan jaminan lebih besar untuk tercapainya kebijakan dalam penyelesaian dan dapat siselesakan melalui proses dengar pendapat publik. Ulfha et al., (2022) menjelaskan bahwa terdapat empat variabel yang sangat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan, yaitu : (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi, dan (4) stuktur birokrasi.

 Lestari (2021) menjelaskan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang ditetapkan oleh pemerintah dalam bentuk aturan untuk mengatur kehidupan bersama dan bersifat mengikat bagi seluruh warga negaranya tanpa terkecuali. Setiap kebijakan yang diusulkan oleh pemerintah bertujuan untuk mengatasi hambatan-hambatan atau kesulitan- kesulitan yang dialami oleh publik.

Ulfha et al., (2022) dengan hasil penelitiannya menjelaskan bahwa terdapat pengaruh implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan dimana pengaruh implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan hubungannya kuat kategori tinggi. Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian Implementasi kebijakan, seperti kebijakan zonasi sekolah, memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik Ananda et al., (2021).

Kebijakan zonasi, sebagaimana diatur dalam Permendikbud 1/2021, bertujuan untuk mendekatkan domisili peserta didik dengan sekolah sekaligus menciptakan pemerataan akses pendidikan. Jalur zonasi memberikan kuota tertentu di setiap jenjang pendidikan, yaitu 70% untuk SD dan 50% untuk SMP dan SMA. Meskipun kebijakan ini bertujuan mulia, penerapannya menghadapi tantangan signifikan, terutama terkait dengan penyebaran sekolah favorit yang tidak merata. Distribusi siswa zonasi juga diatur melalui Peraturan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Cianjur No. 1/2019, yang mengatur daya tampung sekolah dalam PPDB jenjang SMP. Namun, daya tampung yang terbatas menyebabkan banyak peminat tidak dapat diterima, sebuah situasi yang menunjukkan tantangan pemerataan akses pendidikan.

Pelaksanaan PPDB di SMP NU Shofiyatul Huda dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Bupati Cianjur Nomor 42 Tahun 2022 dan Petunjuk Teknis dari Disdikpora Kabupaten Cianjur Nomor 420/666/Disdikpora/Kab/2023. Secara daring, PPDB dirancang untuk mengikuti aturan zonasi, meskipun tetap dihadapkan pada kendala distribusi siswa akibat ketimpangan kualitas sekolah di berbagai wilayah. Situasi ini menggambarkan bahwa meskipun kebijakan zonasi telah diatur dengan baik, implementasinya memerlukan sinergi lebih lanjut untuk mengatasi tantangan lokal seperti ketimpangan persebaran sekolah unggulan dan keterbatasan daya tampung.

Kelebihan sistem zonasi adalah memungkinkan orang tua lebih mudah mengawasi anak-anak mereka dan mendorong interaksi sosial di komunitas sekitar. Namun, motivasi siswa untuk bersaing masuk sekolah unggulan cenderung menurun akibat keterbatasan pilihan sekolah berkualitas di beberapa daerah. Selain itu, terdapat fenomena pemindahan domisili administrasi, seperti kartu keluarga (KK), yang dilakukan orang tua untuk mengakses sekolah di luar zona mereka. Praktik ini tidak hanya melanggar tujuan awal zonasi untuk mengatasi ketimpangan pendidikan, tetapi juga menciptakan ketidakadilan bagi siswa lain yang tidak memiliki akses serupa.

Kebijakan zonasi memerlukan sinergi antara pemerintah, sekolah, dan masyarakat untuk memastikan pemerataan kualitas pendidikan. Selain itu, peningkatan jumlah sekolah berkualitas dan penyediaan sarana serta prasarana yang memadai di seluruh wilayah menjadi langkah penting untuk mengatasi ketimpangan dan mencapai tujuan kebijakan zonasi secara optimal.

Kebijakan zonasi yang diterapkan sejak tahun 2016 menjadi pendekatan baru yang dipilih pemerintah untuk mewujudkan pemerataan akses pada layanan dan kualitas pendidikan di seluruh Indonesia (Kemendikbud. go.id, 10 Juli 2019). Ada beberapa perubahan aturan zonasi dalam PPDB 2019 dibandingkan tahun 2018, yaitu penghapusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), lama domisili yang didasarkan pada alamat KK diterbitkan minimal 1 tahun sebelumnya, kewajiban sekolah mengumumkan daya tampung sekolah, dan prioritas satu zonasi dengan sekolah asal. Dalam pelaksanaannya, sistem zonasi PPDB masih diwarnai sejumlah permasalahan. Pertama, teknis pelaksanaan PPDB menimbulkan kericuhan di kalangan masyarakat. Seperti beberapa orang tua menginap di halaman SMP untuk mendapatkan nomor antrian pertama sebelum dibukanya pendaftaran PPDB 2019 (Tribunnews.com, 10 Juli 2023). Padahal pendaftaran PPDB dilakukan secara online dan jarak rumah dengan sekolah menjadi syarat utama seleksi PPDB 2023. Beragamnya informasi yang diterima masyarakat menunjukkan bahwa sosialisasi dalam PPDB masih minim.

Menurut KPAI, laporan paling banyak terkait sistem zonasi PPDB adalah minimnya sosialisasi (Kompas. id, 4 Juli 2023). Sosialisasi yang masih minim juga menyebabkan pemahaman pemerintah daerah terhadap aturan PPDB berbasis zonasi beragam. Akibatnya, beberapa kepala daerah memodifikasi aturan zonasi yang menyimpang dari tujuan utama sistem tersebut (Detik.com, 10 Juli 2023).

 Hal ini yang kemudian memicu polemik di masyarakat. Permasalahan kedua adalah ketersediaan sekolah negeri belum merata di semua daerah. Sementara aturan zonasi mewajibkan anak mendaftar ke sekolah terdekat dengan rumahnya. Aturan ini menyebabkan beberapa anak terancam tidak dapat bersekolah karena tidak ada sekolah di daerah tempat tinggalnya. Belum meratanya jumlah sekolah negeri diperparah dengan rasio daya tampung sekolah lanjutan dengan lulusan sekolah asal belum seimbang.

Ketiga, sistem zonasi dengan prioritas jarak menyebabkan motivasi belajar peserta didik menurun, karena nilai atau prestasi menjadi dianggap tidak penting. Sesuai aturan zonasi, calon peserta didik dapat diterima di sekolah negeri meskipun dengan nilai seadanya. Hal ini menjadi kontra produktif antara tujuan utama kebijakan zonasi untuk pemerataan kualitas pendidikan dengan peningkatan prestasi akademik peserta didik. Irwanto menyatakan bahwa motivasi adalah penggerak perilaku yang timbul karena adanya keinginan dalam diri seseorang (Thaib, 2013: 389). Apabila anak dipaksa belajar di sekolah yang bukan pilihannya, maka sesuai teori tersebut, motivasi anak untuk belajar dan berprestasi akan rendah. Karena motivasi akan muncul apabila anak benar-benar merasa cocok dengan tempat belajarnya.

Keempat, dikotomi sekolah unggulan dan nonunggulan masih berkembang di masyarakat. Persepsi sekolah unggulan muncul karena sekolah memiliki kelebihan dibandingkan dengan sekolah lain seperti sarana prasarana pendidikan, sistem pembelajaran, dan kualitas guru yang kompeten. Dengan berbagai kelebihan tersebut, sekolah unggulan diyakini akan melahirkan lulusan berkualitas yang mempengaruhi kelanjutan studi di tingkat yang lebih tinggi. Berlakunya aturan zonasi akan membatasi calon peserta didik untuk dapat diterima di sekolah unggulan.

Hal ini menimbulkan kekhawatiran di pihak orang tua, apalagi bila anaknya mempunyai nilai akademis tinggi. Berawal dari sinilah muncul praktik jual beli kursi, manipulasi KK, dan manipulasi surat pindah tugas agar anak dapat diterima di sekolah yang dinilai unggulan. Kelima, koordinasi antarinstansi terkait belum efektif sehingga kebijakan pendidikan yang berlaku tidak berkesinambungan. Saat ini, Kementerian Pendidikan Tinggi (Kemendikti) memberikan kuota 30% pada Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN) atau jalur prestasi berdasarkan akreditasi sekolah. SMA akreditasi A mendapatkan kuota 40% dari peserta didik terbaik di sekolahnya, SMA akreditasi B mendapatkan kuota 25% dari peserta didik terbaik di sekolahnya, dan SMA akreditasi C mendapatkan kuota 5% dari peserta didik terbaik di sekolahnya (Jpnn.com, 4 Juli 2019). Dengan penerapan sistem zonasi, orang tua semakin berusaha agar anaknya masuk ke sekolah yang dinilai unggulan, karena dapat dipastikan bahwa sekolah unggulan mempunyai akreditasi yang tinggi.

Sejumlah permasalahan sistem zonasi dalam PPDB menunjukkan kebijakan ini belum mengakomodasi seluruh calon peserta didik. Meskipun kebijakan ini bukan kebijakan baru, namun aturan zonasi membuat calon peserta didik baru dihadapkan pada pilihan yang sulit. Dalam hal ini, pemerintah dinilai belum mampu memenuhi amanat Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 11 ayat (1) yang menyatakan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah wajib memberikan layanan dan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi.

Tujuan dari kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) adalah untuk menjamin suatu pemerataan dalam akses pelayanan pendidikan bagi siswa, mendekatkan antara lingkungan sekolah dengan lingkungan menghilangkan segala keluarga, bentuk eksklusivitas dan diskriminasi di sekolah, khususnya sekolah negeri, serta membantu dalam analisis perhitungan kebutuhan dan distribusi para guru.

Untuk mencapai tujuan kebijakan publik, maka hal yang perlu dilakukan adalah menyusun tahapan kebijakan publik. Tahap-tahap kebijakan publik ini dilakukan agar kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Adapun salah satu tahapan kebijakan publik yang dimaksud yaitu implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan tersebut, akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

Research Gap penelitian ini bahwa penelitian terkait efektivitas kebijakan zonasi pendidikan telah banyak dilakukan, namun sebagian besar fokus pada implementasi kebijakan tanpa mendalami peran administrasi pendidikan dalam mendukung keberhasilan zonasi. Selain itu, belum banyak kajian yang mengeksplorasi keterkaitan antara profesionalisme tenaga administrasi, infrastruktur, dan pemerataan kualitas pendidikan dalam konteks kebijakan zonasi. Penelitian ini mengisi kekosongan tersebut dengan mengeksplorasi aspek administrasi pendidikan secara mendalam sebagai faktor kunci dalam keberhasilan kebijakan zonasi.

Masalah utama dalam PPDB meliputi praktik manipulasi alamat untuk masuk sekolah favorit, kelebihan siswa di wilayah perkotaan, kekurangan siswa di daerah terpencil, jual beli kursi sekolah, serta ketidaktertampungannya siswa afirmasi dan satu zona di sekolah negeri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan PPDB di SMP NU Shofiyatul Huda Sukaresmi dari aspek organisasi, interpretasi, dan penerapan, serta mengukur pengaruh parsial dan simultannya terhadap kualitas layanan publik. Hal ini dilakukan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas kebijakan PPDB dan kontribusinya terhadap peningkatan mutu pelayanan pendidikan.

Berdasaran uraian di atas, berikut peneliti sajikan dalam bentuk gambar kerangka berfikir yaitu:

**Implementasi Kebijakan PDB**

Organisasi (X1)

Interpretasi (X2)

Penerapan (X3)

**Kualitas Pelayanan Publik (Y)**

1. *Efficiency*
2. *Competence*
3. *Fairness*

(Rosembloom (2005: 244)

**Gambar 1**

**Kerangka Berfikir**

Peneliti dalam penelitian menrumusakan hipotesis penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh Organisasi dalam Implementasi Kebijakan Penerimaan Siswa Baru Peserta Didik Tingkat SMP Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.
2. Terdapat pengaruh Interpretasi dalam Implementasi Kebijakan Penerimaan Siswa Baru Peserta Didik Tingkat SMP Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.
3. Terdapat pengaruh Penerapan dalam Implementasi Kebijakan Penerimaan Siswa Baru Peserta Didik Tingkat SMP Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.
4. Terdapat pengaruh simultan Implementasi Kebijakan Penerimaan Siswa Baru Peserta Didik Tingkat SMP Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

.

**METODOLOGI**

Objek penelitian ini adalah pelaksanaan penerimaan siswa baru (PPDB) tingkat SMP dan kualitas pelayanan publik di SMP NU Shofiyatul Huda Sukaresmi. Subjek penelitian melibatkan 100 siswa aktif yang dipilih menggunakan teknik random sampling dari total 133 siswa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan dalam peningkatan kualitas layanan pendidikan, seperti kompetensi guru, efisiensi layanan, dan keadilan akses.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan verifikatif. Pendekatan ini menguji hubungan kausal antara implementasi kebijakan PPDB dan kualitas pelayanan publik melalui analisis data statistik. Operasionalisasi variabel mencakup tiga dimensi: organisasi, interpretasi, dan penerapan kebijakan, dengan kualitas pelayanan diukur berdasarkan efisiensi, kompetensi, dan keadilan.

Populasi penelitian adalah siswa SMP NU Shofiyatul Huda Sukaresmi. Sampel terdiri dari 100 siswa yang dipilih menggunakan rumus Slovin dengan margin kesalahan 5%. Data diperoleh dari responden aktif di SMP NU Shofiyatul Huda Sukaresmi melalui kuesioner berbasis indikator variabel yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan implementasi kebijakan PPDB dan kualitas pelayanan di SMP NU Shofiyatul Huda Sukaresmi, khususnya dalam konteks pendidikan berbasis nilai-nilai Islam.

Penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner yang terdiri dari pertanyaan pilihan berganda dan pertanyaan terbuka untuk mengumpulkan data mengenai persepsi desain interior dari responden. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi, dengan lima alternatif jawaban: Selalu, Sering, Kadang-kadang, Jarang, dan Tidak Pernah. Uji validitas dilakukan dengan rumus Pearson Product Moment untuk memastikan keandalan alat ukur, dengan keputusan jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka item kuesioner dianggap valid. Untuk uji reliabilitas, rumus Alpha digunakan untuk mengukur konsistensi instrumen, dengan kriteria nilai Alpha > 0,60 untuk dianggap reliabel.

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran tentang data yang dikumpulkan, termasuk nilai rata-rata, standar deviasi, dan varian. Pengujian persyaratan dilakukan dengan uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov dan uji homogenitas dengan One-Way ANOVA. Tahap selanjutnya adalah pengujian hipotesis, yang dilakukan dengan uji parsial (uji t) untuk menguji pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel dependen, serta uji simultan (uji F) untuk mengetahui pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian valid dan reliabel. Untuk variabel implementasi kebijakan PPDB, semua pernyataan dalam dimensi organisasi, interpretasi, dan penerapan valid, dengan nilai Rhitung lebih besar dari Rtabel. Uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach’s Alpha di atas 0,60 untuk ketiga dimensi, yang berarti instrumen ini konsisten. Pada variabel kualitas pelayanan publik, seluruh pernyataan dalam dimensi efficiency, competence, dan fairness juga valid, dan nilai Cronbach’s Alpha untuk setiap dimensi melebihi 0,60, menandakan instrumen ini reliabel.

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan implementasi kebijakan PPDB dengan mengklasifikasikan skor variabel penelitian dalam kategori sangat baik hingga tidak baik. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan tabel frekuensi dan penghitungan rata-rata skor untuk menentukan peringkat. Variabel organisasi menunjukkan hasil yang baik secara keseluruhan, dengan rata-rata 63,04, mencerminkan kinerja positif dalam pembentukan unit jaminan mutu, kewenangan yang cukup, dan struktur organisasi yang jelas. Namun, ada dua indikator yang berada dalam kategori cukup, yaitu kejelasan standar dan prosedur, serta overlapping tugas di lapangan, yang memerlukan perbaikan lebih lanjut. Hasil wawancara dengan kepala sekolah, guru, orang tua, dan siswa mengonfirmasi hal ini, dengan dukungan terhadap perbaikan struktur organisasi dan sistem jaminan mutu, namun mengindikasikan perlunya peningkatan koordinasi antarunit dan kejelasan prosedur. Upaya lebih lanjut diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik di sekolah.

Berdasarkan hasil analisis, implementasi kebijakan pada dimensi interpretasi menunjukkan hasil yang baik dengan rata-rata nilai 73,25. Indikator "Kejelasan tugas" memperoleh nilai tertinggi, yaitu 75,75, yang menunjukkan bahwa tugas terkait implementasi kebijakan mutu telah dijelaskan dengan baik. Sementara itu, indikator lainnya, seperti "Juknis Kebijakan" dan "Komitmen", juga menunjukkan hasil yang baik. Namun, indikator "Sosialisasi kebijakan" memiliki nilai terendah dengan 71,25, yang meskipun masih dalam kategori baik, menunjukkan perlunya peningkatan dalam efektivitas sosialisasi kebijakan. Secara keseluruhan, implementasi kebijakan pada dimensi interpretasi memberikan hasil yang positif, meskipun ada beberapa aspek, seperti sosialisasi kebijakan, yang perlu diperbaiki agar lebih efektif.

Pada dimensi penerapan, rata-rata nilai yang diperoleh adalah 69,04, yang juga masuk dalam kategori baik. Indikator "Konsistensi Monev" memperoleh nilai tertinggi, yaitu 72,50, yang menunjukkan bahwa monitoring dan evaluasi dilakukan secara konsisten. Indikator lainnya, seperti "Mencapai sasaran mutu" dan "Perhatian pada prinsip kualitas", juga memperoleh nilai yang baik, yaitu 71,50 dan 71,25. Meskipun demikian, indikator "Penilaian terhadap keberhasilan mutu" memperoleh nilai terendah dengan 62,25, yang masih dalam kategori baik, namun menunjukkan perlunya perbaikan dalam penilaian keberhasilan mutu. Secara keseluruhan, implementasi kebijakan dalam PPDB menunjukkan performa yang baik, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam aspek penilaian keberhasilan mutu dan sosialisasi kebijakan.

**Tabel 1 Rekapitulasi Varabel Impementasi Kebijakan PPDB**

| **Variabel** | **Indikator** | **Nilai** | **Interpretasi** |
| --- | --- | --- | --- |
| Impementasi Kebijakan PPDB | Organisasi | 63,04 | **Baik** |
| Interpretasi | 73,25 | **Baik** |
| Penerapan | 69,04 | **Baik** |
| Rata-rata | 68,44 | **Baik** |

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024

Dalam pengukuran efisiensi pada kualitas pelayanan publik, hasil menunjukkan bahwa dimensi ini tergolong "Sangat Baik" dengan nilai rata-rata 82,83. Indikator yang mendapatkan nilai tertinggi adalah "Persyaratan media atau sarana layanan harus disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi (IPTEK)" dengan nilai 85,25, yang mencerminkan pentingnya adaptasi terhadap teknologi. Indikator lainnya, seperti "Penggunaan sumber daya publik dengan tepat" dan "Ketersediaan tenaga kerja yang memadai", masing-masing memperoleh nilai 84,25, menunjukkan pengelolaan sumber daya yang efisien. Meskipun demikian, indikator "Keputusan terkait perubahan layanan" mendapat nilai 77,50, yang menunjukkan masih ada ruang untuk peningkatan dalam hal transparansi informasi mengenai perubahan prosedur.

Wawancara dengan kepala sekolah, guru, orang tua, dan siswa menunjukkan bahwa meskipun efisiensi dalam penggunaan teknologi dan sumber daya manusia sudah baik, ada beberapa tantangan terkait komunikasi dan pemindahan layanan. Siswa dan orang tua menginginkan adanya informasi yang lebih jelas dan transparan mengenai perubahan jadwal atau prosedur yang terjadi selama proses pendaftaran.

Untuk kompetensi, dimensi ini menunjukkan hasil yang positif dengan rata-rata skor 79,84, yang digolongkan sebagai "Baik". Guru di SMP NU Shofiyatul Huda Sukaresmi memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan materi, dengan skor 76,50, serta dalam menggunakan materi yang relevan dan mendukung tujuan pembelajaran (79,25). Selain itu, evaluasi terhadap hasil pelayanan juga mendapat skor baik (79,75), yang menandakan bahwa guru tidak hanya menyelesaikan tugas tetapi juga memperhatikan tingkat kepuasan dan kebutuhan pengguna layanan. Guru juga memiliki kemampuan untuk mengelola sumber daya secara efektif dan menggunakan metode yang sesuai dengan karakteristik masyarakat, yang menunjukkan kompetensi yang mendukung keberhasilan pelayanan pendidikan.

Dimensi fairness memiliki kontribusi tertinggi dengan nilai 83,21, diikuti oleh efficiency dengan nilai 82,83, dan competence dengan nilai 79,84. Dimensi fairness menunjukkan pelayanan yang adil, tanpa diskriminasi, dan perlakuan setara bagi semua penerima layanan. Dimensi efficiency mencerminkan penggunaan sumber daya yang efektif dan fokus pada kualitas pelayanan. Sementara itu, competence menunjukkan kemampuan guru yang baik dalam memberikan informasi dan evaluasi, meskipun masih memerlukan peningkatan. Secara keseluruhan, pelayanan publik sudah baik, namun peningkatan pada dimensi competence dapat lebih mengoptimalkan kualitas pelayanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik secara keseluruhan masuk kategori "Sangat Baik" dengan nilai rata-rata 81,96.

**Tabel 2 Rekapitulasi Varabel Kualitas Layanan Publik**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Dimensi** | **Nlai** | **Simpulan** |
| Kualitas Pelayanan Publik | Efficiency | 82,83 | **Sangat Baik** |
| Competence | 79,84 | **Baik** |
| Fairness | 83,21 | **Sangat Baik** |
| Rata-Rata |  | 81,96125 | **Sangat Baik** |

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memberikan hasil estimasi yang tepat. Uji normalitas bertujuan menguji apakah variabel dependen dan independen memiliki distribusi normal. Berdasarkan grafik P-P Plot, data terlihat menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut, yang menunjukkan pola distribusi normal. Hal ini sesuai dengan pendapat Ghozali (2006) bahwa data dikatakan normal jika plotting data mengikuti garis diagonal.

Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan tidak ada korelasi antar variabel independen. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai Tolerance untuk semua variabel independen lebih besar dari 0,10, dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) kurang dari 10. Nilai Tolerance untuk Organisasi, Interpretasi, dan Penerapan masing-masing sebesar 0,953; 0,988; dan 0,945, sementara nilai VIF masing-masing sebesar 1,049; 1,012; dan 1,058. Hal ini menunjukkan tidak adanya gejala multikolinearitas dalam model, sesuai dengan kriteria Ghozali (2006).

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji kesamaan varians residual. Berdasarkan grafik scatterplot, titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa pola tertentu, yang menunjukkan tidak adanya heteroskedastisitas. Ini konsisten dengan pendapat Ghozali (2006) bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas jika tidak ada pola yang jelas pada scatterplot. Uji autokorelasi menggunakan uji Durbin-Watson dengan nilai DW sebesar 2,207. Karena nilai ini lebih besar dari batas atas (du) sebesar 1,75 dan kurang dari 4 - 1,75 (2,25), dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi dalam model. Model ini menunjukkan nilai R sebesar 0,481, R Square sebesar 0,232, dan Adjusted R Square sebesar 0,208, yang berarti 23,2% variasi kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh variabel independen.

Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel Organisasi, Interpretasi, dan Penerapan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Variabel Organisasi memiliki nilai signifikansi sebesar 0,042, yang menunjukkan bahwa pengelolaan organisasi yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Variabel Interpretasi memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001, yang menunjukkan bahwa pemahaman kebijakan yang tepat sangat memengaruhi kualitas pelayanan. Sedangkan variabel Penerapan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,012, yang menunjukkan bahwa penerapan kebijakan yang konsisten dan sesuai prosedur memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan pentingnya pengelolaan yang baik, interpretasi yang tepat, dan penerapan yang konsisten dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

**Table 3 Hipotesis**

| **Hipotesis** | **Nilai Signifikansi** | **Sig.** | **Kesimpulan** |
| --- | --- | --- | --- |
| Terdapat pengaruh Organisasi dalam Implementasi Kebijakan Penerimaan Siswa Baru Peserta Didik Tingkat SMP Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di SMP NU Shofiyatul Huda Sukaresmi. | 0.042 | 0,05 | H1 diterima atau Terdapat pengaruh |
| Terdapat pengaruh Interpretasi dalam Implementasi Kebijakan Penerimaan Siswa Baru Peserta Didik Tingkat SMP Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di SMP NU Shofiyatul Huda Sukaresmi. | 0,001 | 0,05 | H2 diterima atau Terdapat pengaruh |
| Terdapat pengaruh Penerapan dalam Implementasi Kebijakan Penerimaan Siswa Baru Peserta Didik Tingkat SMP Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di SMP NU Shofiyatul Huda Sukaresmi. | 0,012 | 0,05 | H3 diterima atau Terdapat pengaruh |

Sumber : Data Pengolahan Tahun 2024

Tabel berikut menyajikan hasil analisis nilai sumbangan efektif (SE) dari variabel-variabel dalam implementasi kebijakan penerimaan siswa baru terhadap kualitas pelayanan publik. Data menunjukkan kontribusi masing-masing variabel, yaitu organisasi, interpretasi, dan penerapan, baik secara parsial maupun simultan, dalam memengaruhi kualitas pelayanan publik. Hasil ini mencerminkan sejauh mana setiap aspek kebijakan berkontribusi terhadap peningkatan layanan yang diberikan.

**Tabel 4 Nilai Sumbangan Efektif (SE)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Koefisesien Regresi (beta)** | **Koefisien Korelasi** | **Sumbangan Efektif (SE)** | **Simultan**  |
|
| Organisasi | 0,189 | 0,256 | 4,8% | 23,2 |
| Interpretasi | 0,315 | 0,350 | 11,0% |
| Penerapan | 0,236 | 0,310 | 7,3% |

**Sumber**: Hasil Pengolahan Data Tahun 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel organisasi (X1) memberikan pengaruh terbesar dalam memengaruhi kualitas pelayanan publik, dengan nilai sumbangan efektif (SE) sebesar 4,8%. Sedangkan variabel interpretasi (X2) memberikan kontribusi sebesar 11%, dan variabel penerapan (X3) memberikan kontribusi sebesar 7,3%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ketiga variabel berkontribusi secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, kontribusi variabel organisasi memberikan dampak terbesar diikuti oleh interpretasi dan penerapan.

Tabel berikut menyajikan hasil uji F pada analisis regresi linier untuk menguji pengaruh variabel independen, yaitu organisasi, interpretasi, dan penerapan, terhadap variabel dependen berupa kualitas pelayanan publik. Hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 9.641 dengan signifikansi 0.000. Nilai ini lebih besar dari F tabel dan di bawah ambang signifikansi 0.05, yang mengindikasikan bahwa variabel independen secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

**Tabel 5 Analisa model Regresi**

|  |
| --- |
| **ANOVAa** |
| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 1483.147 | 3 | 494.382 | 9.641 | .000b |
| Residual | 4922.853 | 96 | 51.280 |  |  |
| Total | 6406.000 | 99 |  |  |  |
| a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik |
| b. Predictors: (Constant), Penerapan, Interpretasi, Organisasi |

Berdasarkan hasil analisis regresi linier dalam Tabeldiperoleh informasi penting terkait pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa nilai regresi sebesar 1483.147 dengan nilai F hitung sebesar 9.641. Nilai F hitung ini jauh lebih besar dibandingkan nilai F tabel (4), dan nilai signifikansi sebesar 0.000, yang berada di bawah ambang batas signifikansi 0.05. Dengan demikian, hipotesis mayor diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen (organisasi, interpretasi, dan penerapan) secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik

Tabel Model Summary memberikan gambaran kontribusi implementasi kebijakan PPDB terhadap kualitas pelayanan publik secara simultan. Nilai **R Square** sebesar 0.232 menunjukkan bahwa 23,2% variasi dalam kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh variabel independen, yaitu organisasi, interpretasi, dan penerapan. Sisanya, yaitu 76,8%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Hasil ini mengindikasikan bahwa implementasi kebijakan PPDB melalui ketiga variabel independen tersebut memiliki kontribusi yang signifikan, meskipun masih ada faktor eksternal lain yang turut memengaruhi kualitas pelayanan publik di SMP NU Shofiyatul Huda Sukaresmi.

|  |
| --- |
| **Model Summaryb** |
| *Model* | *R* | *R Square* | *Adjusted R Square* | *Std. Error of the Estimate* | *Durbin-Watson* |
| 1 | .481a | .232 | .208 | 7.161 | 2.207 |
| a. Predictors: (Constant), Penerapan, Interpretasi, Organisasi |
| b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik |

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai implementasi kebijakan PPDB, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan secara keseluruhan berada dalam kategori baik. Tabel rekapitulasi menunjukkan bahwa meskipun nilai rata-rata untuk implementasi kebijakan PPDB mencapai 68,44, yang termasuk dalam kategori baik, terdapat beberapa area yang masih memerlukan perhatian lebih untuk ditingkatkan.

Pertama, dari segi organisasi, indikator implementasi kebijakan menunjukkan nilai 63,04, yang juga berada dalam kategori baik, namun masih ada ruang untuk meningkatkan efisiensi dan pengorganisasian dalam pelaksanaan kebijakan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun organisasi telah berjalan dengan baik, beberapa aspek mungkin memerlukan penyesuaian untuk memastikan kelancaran dan efektivitas implementasi kebijakan secara keseluruhan.

Kedua, pada dimensi interpretasi kebijakan, nilai 73,25 yang tercatat dalam kategori baik menunjukkan bahwa pihak terkait dalam PPDB memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai kebijakan yang diterapkan. Meskipun demikian, peningkatan pemahaman lebih lanjut dan sosialisasi yang lebih intensif dapat membantu memastikan bahwa semua pihak memahami kebijakan dengan lebih mendalam dan komprehensif.

Ketiga, dalam dimensi penerapan kebijakan, dengan nilai 69,04, meskipun sudah baik, terdapat beberapa area yang masih bisa ditingkatkan, terutama dalam penerapan prinsip-prinsip kebijakan yang lebih konsisten dan terukur. Implementasi kebijakan di lapangan dapat lebih maksimal jika didukung dengan evaluasi yang lebih mendalam dan pengawasan yang berkelanjutan.

Secara keseluruhan, meskipun implementasi kebijakan PPDB di sekolah ini sudah berjalan dengan baik, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih ada potensi untuk meningkatkan kinerja pada beberapa aspek, terutama dalam pengorganisasian dan penerapan kebijakan yang lebih konsisten. Diperlukan upaya lebih lanjut untuk memperbaiki dan memperkuat pelaksanaan kebijakan agar dapat menghasilkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien bagi seluruh pihak yang terlibat dalam proses PPDB.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, kualitas pelayanan publik dalam kebijakan PPDB dapat disimpulkan berada pada tingkat yang sangat baik secara keseluruhan. Dimensi efisiensi memperoleh nilai 82,83, yang menunjukkan bahwa penggunaan sumber daya dalam pelayanan publik sudah dilakukan secara optimal, dengan mempertimbangkan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Keputusan terkait perubahan atau pemindahan layanan juga mempertimbangkan kepentingan penerima manfaat, yang berkontribusi pada efektivitas pelayanan.

Dimensi kompetensi mendapatkan nilai 79,84, yang mencerminkan bahwa guru dan petugas dalam pelayanan PPDB memiliki kompetensi yang memadai dalam memberikan informasi yang jelas dan menggunakan materi yang relevan. Meski demikian, terdapat ruang untuk peningkatan lebih lanjut, terutama dalam hal peningkatan keterampilan teknis dan evaluasi diri untuk memperbaiki kualitas layanan.

Dimensi keadilan memperoleh nilai tertinggi, yaitu 83,21, yang mengindikasikan bahwa prinsip keadilan diterapkan dengan baik, dengan perlakuan yang setara terhadap semua pihak tanpa diskriminasi. Hal ini penting untuk memastikan kepercayaan publik terhadap sistem pelayanan yang ada.

Secara keseluruhan, dengan rata-rata nilai 81,96, kualitas pelayanan publik dalam PPDB dapat dikategorikan sebagai sangat baik. Meskipun ada beberapa area yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal kompetensi, pelayanan publik secara keseluruhan telah memenuhi standar kualitas yang diharapkan.

Uji hipotesis pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel organisasi, interpretasi, dan penerapan kebijakan dalam implementasi kebijakan penerimaan siswa baru terhadap kualitas pelayanan publik di SMP NU Shofiyatul Huda Sukaresmi. Berdasarkan analisis regresi linier berganda secara parsial, hasil pengujian menunjukkan bahwa ketiga hipotesis (H1, H2, dan H3) diterima, yang berarti ada pengaruh signifikan dari masing-masing variabel terhadap kualitas pelayanan publik. Untuk hipotesis pertama (H1), yang menyatakan adanya pengaruh organisasi, diperoleh nilai signifikansi 0.042 yang lebih kecil dari 0.05, menunjukkan bahwa pengelolaan organisasi yang baik berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hipotesis kedua (H2), yang menyatakan pengaruh interpretasi terhadap kualitas pelayanan publik, diperoleh nilai signifikansi 0.001, yang sangat kecil, menunjukkan bahwa pemahaman yang jelas terhadap kebijakan penerimaan siswa baru sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Sedangkan hipotesis ketiga (H3) menunjukkan nilai signifikansi 0.012, yang berarti penerapan kebijakan yang tepat berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya, untuk mengetahui kontribusi masing-masing variabel secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik, dilakukan perhitungan sumbangan relatif (SR) dan sumbangan efektif (SE). Berdasarkan hasil analisis, variabel interpretasi memberikan kontribusi terbesar dengan nilai SE sebesar 11%, diikuti oleh penerapan kebijakan (SE = 7.3%) dan organisasi (SE = 4.8%). Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun semua variabel berpengaruh, interpretasi memiliki kontribusi paling signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, pemahaman yang jelas tentang kebijakan sangat penting dalam implementasi kebijakan tersebut.

Pada uji hipotesis simultan (Uji F), analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama antara variabel organisasi, interpretasi, dan penerapan kebijakan terhadap kualitas pelayanan publik. Nilai signifikansi 0.000 pada uji F menunjukkan bahwa hipotesis mayor diterima, yang berarti ketiga variabel tersebut secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil analisis, kontribusi total ketiga variabel terhadap variasi kualitas pelayanan publik adalah sebesar 23.2%, yang mengindikasikan bahwa pengelolaan organisasi, pemahaman terhadap kebijakan, dan penerapan kebijakan secara bersama-sama memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di SMP NU Shofiyatul Huda Sukaresmi.

Hasil uji parsial dan simultan dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh variabel-variabel terhadap kualitas pelayanan publik di SMP NU Shofiyatul Huda Sukaresmi. Uji parsial, yang bertujuan untuk menguji pengaruh setiap variabel independen secara terpisah, menunjukkan bahwa ketiga variabel, yaitu organisasi, interpretasi, dan penerapan kebijakan, memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Secara khusus, organisasi yang baik memiliki pengaruh yang signifikan, yang tercermin dari nilai signifikansi sebesar 0.042, yang lebih kecil dari 0.05. Hal ini mengindikasikan bahwa pengelolaan organisasi yang efektif berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Selain itu, interpretasi terhadap kebijakan juga menunjukkan pengaruh yang signifikan dengan nilai signifikansi 0.001, yang berarti pemahaman yang baik tentang kebijakan penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Penerapan kebijakan, dengan nilai signifikansi 0.012, juga berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, yang menunjukkan pentingnya penerapan kebijakan secara tepat dan sesuai prosedur untuk memastikan pelayanan yang optimal.

Selanjutnya, uji simultan yang dilakukan untuk menguji pengaruh gabungan dari semua variabel independen terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai signifikansi 0.000, yang jauh lebih kecil dari 0.05. Hal ini berarti bahwa secara bersama-sama, variabel organisasi, interpretasi, dan penerapan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Kontribusi total ketiga variabel ini terhadap variasi kualitas pelayanan publik adalah sebesar 23.2%, yang menunjukkan bahwa meskipun ada faktor lain yang juga mempengaruhi, ketiga variabel tersebut memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di sekolah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan organisasi, pemahaman kebijakan, dan penerapan kebijakan yang tepat adalah faktor-faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di SMP NU Shofiyatul Huda Sukaresmi.

Hasil penelitian ini dianalisis menggunakan teori dari para ahli yang relevan untuk mendukung temuan terkait implementasi kebijakan PPDB di SMP NU Shofiyatul Huda Sukaresmi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan secara keseluruhan berada dalam kategori baik, dengan nilai rata-rata 68,44. Hal ini dapat dianalisis menggunakan teori Edwards III (1980), yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor utama: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Dalam penelitian ini, dimensi interpretasi kebijakan memiliki nilai 73,25, menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan berjalan dengan cukup baik.

Komunikasi yang efektif, sebagaimana dijelaskan oleh Dunn, (1999), memastikan pemahaman yang seragam di antara pelaksana kebijakan, sehingga meminimalkan kesalahan implementasi. Namun, dimensi organisasi dengan nilai 63,04 mengindikasikan perlunya penguatan struktur birokrasi agar proses implementasi lebih efisien.

Dimensi organisasi, yang mencakup pengelolaan struktur dan efisiensi, menunjukkan bahwa meskipun sudah baik, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi. Robbins & Coulter, (2012) menjelaskan bahwa efektivitas organisasi bergantung pada sejauh mana struktur organisasi mampu mendukung koordinasi dan pembagian tugas yang jelas. Dalam konteks ini, perlunya evaluasi berkelanjutan dan penyesuaian struktur menjadi penting untuk meningkatkan kualitas implementasi kebijakan.

Selanjutnya, dimensi penerapan kebijakan dengan nilai 69,04 mencerminkan sikap positif dari pelaksana, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Van Meter & Van Horn, (1975) menegaskan bahwa sikap pelaksana, yang mencerminkan disposisi mereka terhadap kebijakan, merupakan elemen penting dalam keberhasilan implementasi. Sikap yang konsisten dapat diperkuat melalui pelatihan dan supervisi secara berkala.

Kualitas pelayanan publik, yang dinilai sangat baik dengan nilai rata-rata 81,96, dapat dianalisis menggunakan teori SERVQUAL dari Parasuraman et al., (1988), yang mencakup dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam penelitian ini, dimensi efisiensi memperoleh nilai 82,83, mencerminkan optimalisasi penggunaan sumber daya, yang sesuai dengan konsep keandalan dalam SERVQUAL. Selain itu, dimensi keadilan dengan nilai 83,21 menunjukkan bahwa prinsip equity diterapkan dengan sangat baik, sejalan dengan pandangan Zeithaml et al. (1990) yang menyatakan bahwa keadilan dalam pelayanan merupakan elemen utama untuk membangun kepercayaan masyarakat.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa ketiga variabel, yaitu organisasi, interpretasi, dan penerapan kebijakan, memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan analisis regresi, kontribusi terbesar diberikan oleh dimensi interpretasi kebijakan (11%), yang menunjukkan bahwa pemahaman kebijakan merupakan elemen kunci. Hal ini didukung oleh pandangan Grindle (1980), yang menyatakan bahwa pemahaman yang baik terhadap tujuan dan prosedur kebijakan dapat meningkatkan efektivitas implementasi secara keseluruhan.

Dengan mengintegrasikan temuan ini dengan teori-teori ahli, terlihat bahwa keberhasilan implementasi kebijakan PPDB tidak hanya ditentukan oleh pemahaman dan sikap pelaksana, tetapi juga oleh kualitas koordinasi dan pengorganisasian yang mendukung. Penelitian ini memberikan rekomendasi praktis, seperti peningkatan pelatihan, penguatan struktur organisasi, dan evaluasi kebijakan secara berkala, untuk mendukung kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Implementasi kebijakan penerimaan siswa baru di tingkat SMP, sebagaimana dibahas dalam penelitian ini, memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di bidang pendidikan. Kebijakan ini bukan hanya menyangkut aspek teknis pendaftaran siswa tetapi juga berperan penting dalam membentuk pengalaman peserta didik dan orang tua dalam mengakses layanan pendidikan. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi kebijakan ini dapat dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan dari Jones, (1984) dan teori kualitas pelayanan menurut Rosenbloom & Piotrowski, (2005) yang keduanya memberikan landasan teoritis yang komprehensif.

Jones (1984) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan melibatkan tiga aktivitas utama: organisasi, interpretasi, dan penerapan. Dalam konteks penelitian ini, aktivitas organisasi yang mencakup pembentukan tim penerimaan, pengaturan prosedur, dan penyediaan fasilitas mencerminkan kesiapan institusi dalam memastikan kelancaran proses. Misalnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek organisasi berada pada kategori cukup baik dengan nilai 63,04, mengindikasikan bahwa meskipun struktur organisasi telah terbentuk, masih terdapat ruang untuk meningkatkan efisiensi dan koordinasi. Hal ini selaras dengan pandangan Robbins & Coulter, (2012) yang menyatakan bahwa struktur organisasi yang efektif berkontribusi pada keberhasilan implementasi kebijakan.

Dimensi interpretasi kebijakan, dengan nilai 73,25, menyoroti pentingnya pemahaman yang jelas di antara pelaksana dan penerima kebijakan. Pemahaman yang baik mengenai aturan seperti zonasi dan kuota mencegah terjadinya kesalahpahaman. Menurut Dunn (1994), interpretasi yang jelas memastikan bahwa tujuan kebijakan dapat dicapai dengan meminimalkan konflik dan kebingungan. Hal ini juga didukung oleh Mazmanian dan Sabatier (1983), yang menekankan bahwa keberhasilan implementasi bergantung pada keselarasan antara aturan kebijakan dan pelaksanaannya.

Pada aspek penerapan kebijakan, dengan nilai 69,04, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan telah berjalan sesuai prosedur, namun ada beberapa hambatan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efisiensi. Hal ini sejalan dengan pandangan Van Meter dan Van Horn (1975), yang menegaskan bahwa penerapan kebijakan yang efektif membutuhkan komitmen dari semua pihak untuk mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan oleh Rosembloom (2005), diukur melalui tiga dimensi utama: efisiensi, kompetensi, dan keadilan. Dimensi efisiensi tercermin dalam ketepatan waktu pelaksanaan, yang dalam penelitian ini menunjukkan nilai yang tinggi pada sub-dimensi efisiensi (82,83). Ketepatan waktu dalam proses pendaftaran dan pengumuman hasil menciptakan kepuasan di kalangan peserta didik dan orang tua. Aranas, (2015) menegaskan bahwa kebijakan yang diimplementasikan dengan baik dapat meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik, memastikan kelancaran dalam setiap tahap proses.

Dimensi kompetensi juga mendapat perhatian dalam penelitian ini. Kompetensi panitia penerimaan dan staf administrasi memainkan peran penting dalam memastikan kelancaran proses. Menurut Sarter, (2023), implementasi kebijakan yang efektif membutuhkan pelaksana yang terampil dan berpengetahuan. Dalam penelitian ini, kompetensi telah mencerminkan kesiapan institusi untuk menangani berbagai tantangan yang muncul selama proses penerimaan.

Dimensi keadilan, dengan nilai 83,21, menunjukkan bahwa prinsip keadilan telah diterapkan dengan baik. Kebijakan zonasi, misalnya, diterapkan secara konsisten untuk memastikan tidak ada diskriminasi dalam proses penerimaan. Hal ini mendukung pandangan Tangkilisan et al., (2022), yang menemukan bahwa implementasi kebijakan secara positif memengaruhi kualitas layanan hingga 83,8%, menunjukkan bahwa penerapan yang adil adalah elemen kunci dalam pelayanan publik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mendukung pandangan bahwa implementasi kebijakan yang baik memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan temuan Sembiring et al., (2020), yang menunjukkan kontribusi signifikan dari implementasi kebijakan terhadap kualitas layanan sebesar 51,3%. Dengan mengintegrasikan teori Jones (1984) dan Rosembloom (2005), penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi dapat dicapai melalui kombinasi antara struktur implementasi kebijakan yang baik dan penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik seperti efisiensi, kompetensi, dan keadilan.

Implementasi kebijakan publik memainkan peran penting dalam menentukan kualitas layanan publik. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sementara hambatan dalam implementasi justru dapat menghambat upaya perbaikan layanan. Penjelasan berikut menguraikan beberapa aspek utama dari hubungan ini.

Kebijakan desentralisasi telah terbukti meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan aksesibilitas dan partisipasi masyarakat (Natsir Malawi, 2024). Namun, penerapannya sering menghadapi tantangan seperti keterbatasan sumber daya dan resistensi terhadap perubahan. Hal ini menekankan pentingnya kapasitas tata kelola lokal yang memadai serta dukungan yang berkelanjutan dari pemerintah pusat untuk memastikan keberhasilan implementasi kebijakan tersebut.

Keterlibatan pemangku kepentingan memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas pemberian layanan publik. Partisipasi masyarakat dalam proses kebijakan terbukti meningkatkan hasil implementasi (Safari & Mbirithi, 2022). Selain itu, kerangka implementasi yang terstruktur dan jelas berkontribusi pada pencapaian kualitas pelayanan yang lebih baik, sehingga penting untuk mendorong kolaborasi antara pihak-pihak terkait dalam proses kebijakan.

Penyederhanaan birokrasi telah dikaitkan dengan peningkatan efisiensi layanan publik (Rahmi & Wijaya, 2022). Kebijakan reformasi birokrasi yang merampingkan prosedur dan menghilangkan hambatan administratif menunjukkan komitmen pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Upaya ini diharapkan terus berlanjut sebagai bagian dari peningkatan kualitas layanan yang berkesinambungan.

Implementasi kebijakan publik terbukti memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan, sebagaimana dibuktikan oleh berbagai penelitian. Sembiring et al., (2020) menunjukkan bahwa implementasi kebijakan memberikan pengaruh sebesar 51,3% terhadap kualitas layanan publik, sedangkan mekanisme koordinasi memberikan dampak sebesar 52,1%. Hal ini mengindikasikan bahwa koordinasi menjadi elemen krusial dalam memastikan efektivitas kebijakan.

Penelitian Nalendra et al., (2018) juga memperkuat temuan ini dengan menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara implementasi kebijakan dan kualitas layanan, menunjukkan bahwa kebijakan yang dirancang dan diterapkan dengan baik dapat meningkatkan mutu layanan publik secara menyeluruh.

Selain itu, Džinić, (2017) menegaskan bahwa implementasi kebijakan yang efektif tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan publik tetapi juga berkontribusi pada kepuasan pengguna. Dalam hal ini, mekanisme koordinasi yang baik memainkan peran penting, karena mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyampaian layanan. Pandangan ini diperkuat oleh Gherman et al., (2015), yang menyebutkan bahwa pelaksanaan kebijakan secara tepat dapat meningkatkan efisiensi serta efektivitas layanan publik. Temuan-temuan ini menggarisbawahi bahwa kualitas implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh desain kebijakan itu sendiri, tetapi juga oleh seberapa baik koordinasi dilakukan antara berbagai pihak yang terlibat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan multifaset diperlukan dalam implementasi kebijakan publik. Hal ini melibatkan perencanaan kebijakan yang matang, pelaksanaan yang terkoordinasi, serta upaya berkelanjutan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Dengan demikian, kebijakan yang didukung oleh koordinasi yang kuat, sebagaimana diuraikan oleh Džinić (2017) dan Sembiring et al. (2020), mampu menghasilkan kualitas layanan yang lebih baik, memenuhi kebutuhan masyarakat, dan meningkatkan kepercayaan terhadap penyelenggara layanan publik.

**KESIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan penerimaan siswa baru di SMP NU Shofiyatul Huda Sukaresmi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Secara rinci, gambaran organisasi, interpretasi, dan penerapan kebijakan masing-masing berada dalam kategori baik dengan skor 63,04, 73,25, dan 69,04. Secara parsial, pengaruh variabel organisasi, interpretasi, dan penerapan terhadap kualitas pelayanan publik masing-masing sebesar 4,8%, 11,0%, dan 7,3%. Secara keseluruhan, implementasi kebijakan memberikan kontribusi sebesar 23,2% terhadap kualitas pelayanan publik, sementara 76,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hal ini menunjukkan pentingnya pengelolaan organisasi, interpretasi kebijakan yang tepat, dan penerapan kebijakan yang konsisten dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sekaligus mengidentifikasi faktor eksternal lain yang relevan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Alamsyah, K., Niken Prastiwi, E., & Salamah, U. (2021). Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Daerah Kota Bekasi. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, *12*(2), 107–121. https://doi.org/10.23969/kebijakan.v12i2.3755

Ananda, R. F., Rosyidi, B., & Zetra, A. (2021). Pengaruh Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2019-2020. *Jurnal Niara*, *14*(1), 149–160. https://doi.org/10.31849/niara.v14i1.5978

Aranas, A. G. (2015). *Policy enhancing delivery of public services*.

Ayu Asmi Lestari, M. M. dan N. M. (2021). Pengaruh Implementasi Kebijakan Penerimaan terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Luwu Timour Kabupaten Luwu Timur. *Journal Unismuh Ac Id*, *2*(6), 1977–1991.

Dunn, W. N. (1999). *Analisa Kebijakan Publik*. Hanindita Graha Widya.

Dunn, W. N. (2004). *Public policy analysis: An introduction* (2nd ed). Prentice Hall.

Džinić, J. (2017). Effective Implementation of a Quality Management Policy in Public Administration: Experiences from Spain and Lessons for Croatia. *Hrvatska i Komparativna Javna Uprava*, *17*(4), 639–664. https://doi.org/10.31297/hkju.17.4.6

Fatoni, M. H., Fatimah, M., Santoso, B., & Syarifuddin, H. (2024). Peran Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional dan Kualitas Pendidikan Islam. *Al-Tarbiyah : Jurnal Ilmu Pendidikan Islam*, *3*(1), 10–22. https://doi.org/10.59059/al-tarbiyah.v3i1.1666

Gherman, R., Dincu, A.-M., Gherman, L. F., & Brad, I. (2015). Quality Growth and Evaluation of Local Public Services Performance. *Scientific Papers*, *48*(1).

Jones, C. O. (1984). *An introduction to the study of public policy* (3. ed). Brooks/Cole Publ.

lir. (2024). *Palsukan Domisili, 64 Siswa di Cianjur Dicoret dari PPDB SMA-SMK* [Detiknews].

Loe Daci. (2023). Efficiency and effectiveness of the quality of service of employees in providing services to the community. “duarte da costa. *International Journal of Development Research*, 63327–63337. https://doi.org/10.37118/ijdr.26984.08.2023

Muhammad, F. I., & Aziz, Y. M. A. (2020). Implementasi Kebijakan Dalam Mitigasi Bencana Banjir Di Desa Dayeuhkolot. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, *11*(1), 52–61. https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i1.2235

Musadad, A. A., & Purwanta, H. (2023). Schools Zoning System in the New Student Admission in Indonesia: An Evaluative Study from Equitable Education Management Perspective. *Tadris: Jurnal Keguruan Dan Ilmu Tarbiyah*, *8*(2). https://doi.org/10.24042/tadris.v8i2.18396

Nalendra, A. R. A., Waty, S., & Suhaila, A. (2018). Implementasi kebijakan dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik. *Widya Cipta*, *3*(1).

Natsir Malawi. (2024). Analysis Of Decentralization Policy Implementation In Improving The Quality Of Public Services In Rural Areas. *International Journal of Economics and Management Research*, *3*(2), 166–180. https://doi.org/10.55606/ijemr.v3i2.215

Nurjaningsih, S. (2021). Manajemen Penerimaan Peserta Didik Baru (Ppdb) Sistem Zonasi. *Jurnal Tata Kelola Pendidikan*, *1*(2), 126–138. https://doi.org/10.17509/jtkp.v1i2.32544

Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–40.

Rahmi, E., & Wijaya, C. (2022). Analysis of Public Service Quality Improvement Through Bureaucratic Simplification Policies. *Technium Social Sciences Journal*, *36*, 29–41. https://doi.org/10.47577/tssj.v36i1.7462

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2012). *Management*. Pearsonhighered.

Rofidah, M. R., Puspito Wulandari, D., & Kurniawan, A. (2024). School Zone Mapping Based on Education and Population Data Using Genetic Algorithm. *2024 International Seminar on Intelligent Technology and Its Applications (ISITIA)*, 1–6. https://doi.org/10.1109/ISITIA63062.2024.10668055

Rosenbloom, D. H., & Piotrowski, S. J. (2005). Reinventing public administration while “de-inventing” administrative law: Is it time for an “apa” for regulating outsourced government work? *Syracuse Journal of International Law and Commerce*, *33*(1).

Safari, D. R., & Mbirithi, D. M. (2022). Implication of Public Policy Implementation Process on Service Delivery in the County Government of Kilifi, Kenya. *International Journal of Current Aspects*, *6*(3), 134–151. https://doi.org/10.35942/ijcab.v6i3.284

Sarter, E. K. (2023). Public services and public policies. In E. K. Sarter & E. C. Bailey (Eds.), *Understanding Public Services* (pp. 15–28). Policy Press. https://doi.org/10.51952/9781447364023.ch001

Sembiring, H. M., . Dr. R., & Joko Sutopo, Dr. Ir. S. (2020). The Effect Of Implementation Of Policy And Coordination On The Quality Of Service In The Capital Investment And Integrated Services Of The Special Province Of The Jakarta Capital Province. *Scientific Research Journal*, *08*(01), 12–18. https://doi.org/10.31364/SCIRJ/v8.i1.2020.P0120739

Tangkilisan, G., Adiwisastra, J., Hubeis, M., & Sulistyani, D. (2022). Policy, Leadership Style, Organizational Culture, Citizen’s Participation on Service Quality in South Tangerang’s Disdukcapil. *Interdisciplinary Social Studies*, *1*(11). https://doi.org/10.55324/iss.v1i11.280

Tri Nugraha, J., Orbawati, E. B., Fadlurrahman, F., Mukti, A., & Ikhtiara, S. (2024). Public Service Quality dan Customer Satisfaction: Mengekplorasi Atribut Kualitas Pelayanan Pada Sektor Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, *9*(2), 167–174. https://doi.org/10.36982/jpg.v9i2.3653

Ulfha, R. M., Nur, T., & Mulyadi, A. (2022). Pengaruh Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. *Jurnal Inovasi Penelitian*, *2*(10), 3369–3376.

Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration & Society*, *6*(4), 445–488. https://doi.org/10.1177/009539977500600404