

# EVALUASI PENERAPAN SIAP-PPDB ONLINE DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI DINAS PENDIDIKAN KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2013-2015

**Junior Hendri Wijaya**

Jurusan Ilmu Pemerintahan, FISIPOL, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Email: [juniorhendri8@gmail.com](mailto:juniorhendri8@gmail.com)

## ABSTRAK

*Pelayanan penerimaan peserta didik baru di Kota Yogyakarta secara online sudah berjalan sejak tahun 2005. Program tersebut dikenal dengan Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan-Penerimaan Peserta Didik Baru Secara Online (SIAP-PPDB Online), akan tetapi masih ada puluhan wali murid luar daerah yang protes terhadap pelaksanaannya. Protes ini menyangkut persyaratan seleksi yang harus dipenuhi daerah, komitmen dari pihak yang menjalin kerjasama dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, serta kelancaran konektivitas layanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mengenai evaluasi penerapan SIAP-PPDB online dalam meningkatkan mutu layanan Di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta tahun 2013-2015. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIAP-PPDB Online sudah berjalan dengan baik. Evaluasi terkait SKHUN asli yang belum terbit telah ditetapkan melalui surat keputusan hasil rapat koordinasi Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota se-Daerah Istimewa Yogyakarta di Dinas Dikpora DIY. Dalam keputusan tersebut, SKHUN dapat diganti dengan surat keterangan pernyataan belum terbitnya SKHUN asli, surat pernyataan bermaterai 6000 yang menyatakan tidak akan mengundurkan diri jika diterima disalah satu sekolah yang dipilih oleh peserta, serta melampirkan nilai yang diketahui oleh kepala Dinas Pendidikan daerah asal peserta. Mutu layanan program SIAP-PPDB sudah berjalan dengan baik karena tingkat kepuasan masyarakat terhadap SIAP-PPDB setiap tahunnya terus meningkat. Koneksi layanan mengalami gangguan dikarenakan terjadinya kapasitas input data yang masuk terlalu besar, sehingga koneksinya mengalami gangguan atau belum dapat berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, untuk mengatasi masalah koneksi layanan PPDB Online di masa yang akan datang, disarankan agar diadakan ujicoba layanan PPDB Online terlebih dahulu.*

**Kata Kunci:** *Evaluasi Program, SIAP-PPDB online, Mutu layanan Pendidikan.*

## **PENDAHULUAN**

SIAP-PPDB online yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta yang sudah berjalan sejak tahun 2005-an. Adapun masalah yang ditemui dalam program tersebut adalah mengenai masyarakat yang sudah terbiasa dengan budaya lama dalam penyelenggaraan penerimaan siswa baru, sehingga tidak mempersiapkan diri untuk mengikuti sistem baru.<sup>1</sup> Masyarakat yang dimaksud adalah orang tua siswa yang mendaftar untuk masuk sekolah yang dituju, terutama pada orang tua siswa yang berada diluar Daerah Istimewa Yogyakarta.

Selain permasalahan tersebut juga terdapat permasalahan mengenai puluhan orang tua siswa dari luar Jawa yang melakukan protes terhadap proses penerimaan peserta didik baru tingkat SMA/SMK di Kota Yogyakarta. Syarat PPDB tingkat SMA/ SMK dinilai memberatkan calon siswa. Syarat tersebut adalah membawa Surat Keterangan Hasil Ujian Nasional (SKHUN) asli yang telah ditetapkan oleh Dinas Pendidikan. Sementara di beberapa daerah yang berada diluar Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, SKHUN asli belum diterbitkan.<sup>2</sup> Maka penulis merumuskan bagaimana evaluasi penerapan SIAP-PPDB online dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta tahun 2013-2015?

Tujuan penelitian untuk mengetahui evaluasi penerapan SIAP-PPDB online dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dan meningkatkan pengetahuan mengenai online services dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Manfaat penelitian ini adalah secara akademis peneliti diharapkan dapat memberikan gambaran tentang bagaimana evaluasi penerapan SIAP-PPDB online dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta. Memberikan masukan bagi organisasi yang bersangkutan mengenai kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat khususnya dalam hal pemberian pelayanan SIAP-PPDB online bagi sekolah-sekolah di Kota Yogyakarta.

## **KERANGKA TEORI**

### **1. Evaluasi Program**

---

<sup>1</sup> No name. <http://inovasi.lan.go.id/index.php?r=inovasi/read&id=72>, 15/10/2015

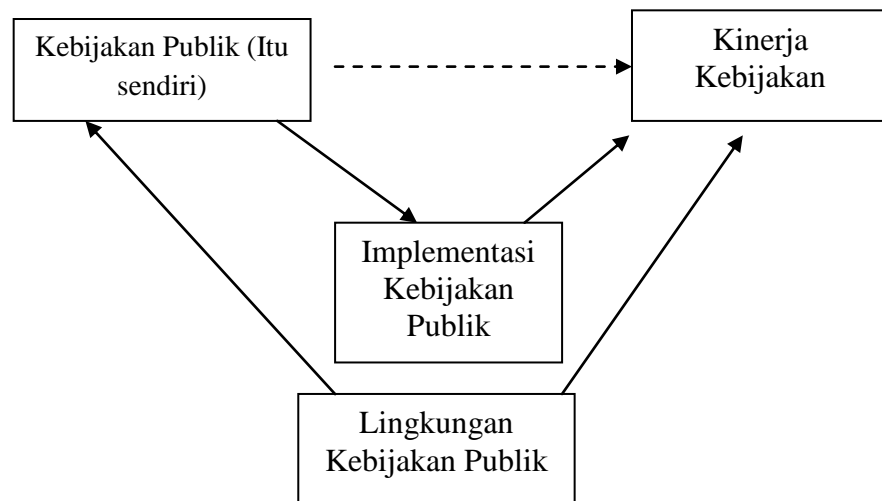
<sup>2</sup> Yulianingsih, <http://www.republika.co.id/berita/pendidikan/eduaction/13/07/01/mp9fvo-ppdb-sma-smk-di-kota-yogya-diprotes-orang-tua-siswa>, 2015, 14/11/2015

Evaluasi kebijakan tiap kali hanya dipahami sebagai evaluasi atas implementasi kebijakan saja. Sesungguhnya evaluasi kebijakan publik mempunyai tiga lingkup makna, yaitu evaluasi perumusan kebijakan, evaluasi implementasi kebijakan, dan evaluasi lingkungan kebijakan. Oleh karena ketiga komponen tersebutlah yang menentukan apakah kebijakan akan berhasil guna atau tidak.

Hal tersebut dapat dilihat melalui pada gambar dibawah ini.<sup>3</sup>

**Gambar 1.1**

**Evaluasi Kebijakan**



*Sumber: Riant Nugroho D. Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, Dan Evaluasi. Elex Media Computindo, Jakarta, 2004, hal 184*

Evaluasi program adalah suatu unit atau kesatuan kegiatan yang bertujuan mengumpulkan informasi tentang realisasi atau implementasi dari suatu kebijakan, berlangsung dalam proses yang berkesinambungan, dan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan sekelompok orang guna pengambilan keputusan.<sup>4</sup>

## 2. E-Governement

<sup>3</sup> Riant Nugroho D. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, Dan Evaluasi*. Elex Media Computindo, Jakarta, 2004, hal. 184.

<sup>4</sup> Arikunto, Suharsimi dan Jabar, Cepi S.A. *Evaluasi Program Pendidikan Edisi Kedua*, Bumi Aksara, Jakarta, 2009, Hlm 5.

Pemerintahan elektronik atau *E-government* (berasal dari kata Bahasa Inggris *electronics government*, juga disebut *e-gov*, *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government*) adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan.<sup>5</sup>

*E-government* dapat digolongkan dalam empat tingkatan, yaitu:<sup>6</sup>

1. Tingkat pertama adalah pemerintah mempublikasikan informasi melalui website.
2. Tingkat kedua adalah interaksi antara masyarakat dan kantor pemerintahan melalui e-mail.
3. Tingkat ketiga adalah masyarakat pengguna dapat melakukan transaksi dengan kantor pemerintahan secara timbal balik.
4. Level terakhir adalah integrasi di seluruh kantor pemerintahan, di mana masyarakat dapat melakukan transaksi dengan seluruh kantor pemerintahan yang telah mempunyai pemakaian database bersama.

### **3. Mutu Layanan Pendidikan**

Mutu pelayanan atau kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan.<sup>7</sup> Sedangkan secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>8</sup>

Mutu Layanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

---

<sup>5</sup> Syamsuddin, <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1819/BAB%20II.pdf>, hlm 27. 14/05/2016

<sup>6</sup> No name, [library.binus.ac.id/eColls/eThesidoc/Bab2/TSA-2012-0022%202.pdf](http://library.binus.ac.id/eColls/eThesidoc/Bab2/TSA-2012-0022%202.pdf), hlm.10 14/05/2016

<sup>7</sup> Ibrahim, Amin, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Mandar Maju, Bandung, 2008, Hlm 22.

<sup>8</sup> Dahlan, Alwi, dkk. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka, Jakarta, 1995, hal. 646.

Sesuai dengan Permenpan Nomor 20 Tahun 2006 mengenai tentang standar pelayanan mencakup beberapa ruang lingkup diantaranya:

1. Jenis pelayanan;
2. Dasar Hukum Pelayanan;
3. Persyaratan Pelayanan;
4. Prosedur Pelayanan;
5. Waktu penyelesaian pelayanan;
6. Biaya pelayanan;
7. Produk pelayanan;
8. Sarana dan prasarana pelayanan serta
9. Mekanisme pengaduan.

Dalam penyusunan standar pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip ini:

1. Konsensus, standar pelayanan merupakan komitmen atau hasil kesepakatan bersama antara pimpinan dan staf unit pelayanan dengan memperhatikan sungguh-sungguh.
2. Sederhana, standar pelayanan yang ditetapkan memuat aturanaturan yang bersifat pokok sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat.
3. Konkrit, standar pelayanan yang ditetapkan bersifat nyata dan jelas untuk dilaksanakan.
4. Mudah diukur, standar pelayanan yang ditetapkan dapat diukur implementasinya, baik yang bersifat teknis maupun non teknis.
5. Terbuka, standar pelayanan yang ditetapkan bersifat terbuka untuk mendapatkan saran dan masukan untuk penyempurnaan.
6. Terjangkau, standar pelayanan dapat dilaksanakan secara baik dan benar, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat yang menerima layanan
7. Dapat dipertanggungjawabkan, hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara nyata kepada pihak-pihak yang berkepentingan
8. Mempunyai batas waktu penyampaian, standar pelayanan dapat memberikan ketepatan waktu bagi pencapaian hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan
9. Berkesinambungan, standar pelayanan yang sudah ditetapkan dapat terus menerus disempurnakan sesuai dengan perkembangan dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan.

Pelayanan pendidikan yang bermutu itu amat penting agar konsumen (pelanggan) memperoleh kepuasan layanan dari jasa pendidikan yang diberikan sekolah, sebab para siswa dan masyarakat selaku pelanggan jasa pendidikan

menaruh harapan yang besar terhadap sekolah dalam rangka mengantisipasi dan menjawab tantangan kehidupan di masa yang datang, terlebih peningkatan mutu pendidikan yang sudah diperoleh belum menggembirakan. Mutu pendidikan berkait erat dengan proses pendidikan. Tanpa proses pelayanan pendidikan yang bermutu tidak mungkin diperoleh produk layanan yang bermutu, dengan kata lain tidak akan ada kepuasan pelanggan (para siswa dan masyarakat).

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Adapun karena tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkapkan fenomena sosial secara jelas dan cermat, maka metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti adalah Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta, SMAN 2 Kota Yogyakarta, dan SMAN 3 Kota Yogyakarta. Alasan penulis memilih lokasi tersebut karena Dinas Pendidikan kota Yogyakarta sebagai penyelenggara program SIAP-PPDB online yang memberikan kebijakan terhadap persyaratan menjadi dampak terhadap adanya protes peserta dari luar daerah istimewa Yogyakarta. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui lebih lanjut mengenai penyebab tidak berjalannya tugas-tugas dan fungsi para pegawai tersebut secara optimal.

Sementara itu, SMAN 2 Kota Yogyakarta, dan SMAN 3 Kota Yogyakarta adalah representasi dari sekolah-sekolah lain yang berada di Kota Yogyakarta. Kedua sekolah ini telah menjalankan SIAP-PPDB online dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. SMAN 3 Yogyakarta sendiri adalah salah satu sekolah yang masuk ke dalam 35 Sekolah terbaik di Indonesia.<sup>9</sup> Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menjadikan sekolah tersebut sebagai objek penelitian.

Fokus penelitiannya berada pada pelaksanaan penerapan *E-government* dalam SIAP-PPDB online yang dilakukan oleh Dinas pendidikan Kota Yogyakarta pada tahun 2013-2015. Unit analisis yang digunakan adalah Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dan sekolah-sekolah yang dipilih dalam penelitian ini yaitu SMAN 2 Kota Yogyakarta dan SMAN 3 Kota Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan data primer yang terkait dalam pelaksanaan SIAP-PPDB Online sebagai berikut:

---

<sup>9</sup> 35 Sekolah SMA Terbaik di Indonesia Versi Depdiknas 2014. Sumber: pendidikan-diy.go.id. Diakses pada 17 Mei 2016, pukul 16.23 WIB.

**Tabel 1.1**

**Daftar Narasumber**

No	Narasumber	Organisasi	Jabatan
1	Drs. Edy Heri suasana, M.pd	Dinas Pendidikan	Kepala Dinas
2	Kusworo, S.Pd., M.Hum	SMAN 2 Kota Yogyakarta	Kepala Sekolah
3	Dra. Dwi Rini Wulandari, M.M.	SMAN 3 Kota Yogyakarta	Kepala Sekolah

Sedangkan data sekunder peneliti dapatkan melalui media perantara yang dapat dilihat dari data berikut ini:

**Tabel 1.2**

**Daftar Dokumen**

No	Dokumen
1	Dasar hukum SIAP-PPDB Online
2	Pedoman SIAP-PPDB Online
4	Laporan Evaluasi tiap tahunnya SIAP-PPDB online 2013, 2014, dan 2015
5	Laporan Akhir SIAP
6	Statistik SIAP Pengguna, Siswa sampai masuk, dan menu SIAP
7	Profil Dinas (Renstra)
8	Profil SMA N 2 Yogyakarta
9	Profil SMA N 3 Yogyakarta

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan adalah dengan Dokumentasi, wawancara dan observasi. Sedangkan teknik analisis datanya adalah analisa data kualitatif, yang terdiri dari Pengumpulan data (mencari data dengan metode yang ditentukan dan mengumpulkan dokumen), Reduksi data (pemilihan data-data), Penyajian data (menggambarkan keadaan yang diringkas sistematis), dan Penarikan Kesimpulan (menarik kesimpulan dari data yang diperoleh),

**PEMBAHASAN**

*“Evaluasi dilakukan setiap tahunnya, jadi beberapa peraturan SIAP-PPDB Online, ada dua dasar hukum ya, yang terutama adalah peraturan wali kota No 26 Tahun 2014 dan yang kedua adalah keputusan kepala dinas berupa petunjuk pelaksanaannya”.* (Samiyo. Hasil wawancara. 14 Desember 2015)

Evaluasi program penerapan SIAP-PPDB Online dilakukan karena puluhan orang tua siswa dari luar Jawa melakukan protes terhadap proses penerimaan peserta didik baru tingkat SMA/ SMK Kota Yogyakarta yang terjadi pada tahun 2013. Protes tersebut terjadi karena siswa diharuskan

membawa Surat Keterangan Hasil Ujian Nasional (SKHUN) asli yang telah diterapkan oleh Dinas Pendidikan, sementara di beberapa daerah belum mengeluarkan SKHUN asli.

Menanggapi hal tersebut, sesuai dengan hasil rapat Koordinasi Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota se Daerah Istimewa Yogyakarta di Dinas Dikpora DIY, hari Senin, 30 Juni 2014, maka:

1. Surat Keterangan dari Dinas Pendidikan Provinsi setempat yang menyatakan bahwa SKHUN Asli belum diterbitkan, atau Surat Keterangan dari Sekolah yang menyatakan bahwa SKHUN Asli belum diterbitkan, diketahui oleh Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota setempat;
2. Surat Keterangan Pengganti SKHUN asli yang diterbitkan oleh sekolah yang bersangkutan;
3. Surat Pernyataan bermeterai Rp.6.000,- yang menyatakan tidak akan mengundurkan diri jika diterima di salah satu sekolah pilihan, serta kebenaran Nilai UN yang tertera pada Surat Keterangan Pengganti SKHUN, (contoh surat pernyataan bisa didownload di situs : [www.pendidikan.jogjakota.go.id](http://www.pendidikan.jogjakota.go.id) pada menu info PPDB Tahun 2014).

Kegiatan penerimaan peserta didik baru ini dilaksanakan oleh Dinas dengan memperhatikan kalender pendidikan melalui beberapa tahapan, yaitu mulai dari pemberitahuan ke masyarakat, pendataan, pengajuan pendaftaran, verifikasi pendaftaran, pengumuman, dan pendaftaran ulang. Dalam penyelenggaraan penerimaan peserta didik baru dibentuk panitia. Kepala Dinas membentuk dan menetapkan panitia di tingkat Daerah. Kepala Sekolah atau pejabat yang ditunjuk membentuk dan menetapkan panitia di tingkat sekolah.

Berikut adalah tabel sekolah SMAN wilayah kota Yogyakarta yang ikut dalam PPDB online:

**Tabel 1.3**

**Jumlah Sekolah Ikut Serta PPDB online Tahun 2013-2015**

NO	Tahun 2013	Tahun 2014	Tahun 2015
	Nama Sekolah	Nama Sekolah	Nama Sekolah
1	SMA NEGERI 1	SMA NEGERI 1	SMA NEGERI 1
2	SMA NEGERI 2	SMA NEGERI 2	SMA NEGERI 2
3	SMA NEGERI 3	SMA NEGERI 3	SMA NEGERI 3



4	SMA NEGERI 4	SMA NEGERI 4	SMA NEGERI 4
5	SMA NEGERI 5	SMA NEGERI 5	SMA NEGERI 5
6	SMA NEGERI 6	SMA NEGERI 6	SMA NEGERI 6
7	SMA NEGERI 7	SMA NEGERI 7	SMA NEGERI 7
8	SMA NEGERI 8	SMA NEGERI 8	SMA NEGERI 8
9	SMA NEGERI 9	SMA NEGERI 9	SMA NEGERI 9
10	SMA NEGERI 10	SMA NEGERI 10	SMA NEGERI 10
11	SMA NEGERI 11	SMA NEGERI 11	SMA NEGERI 11

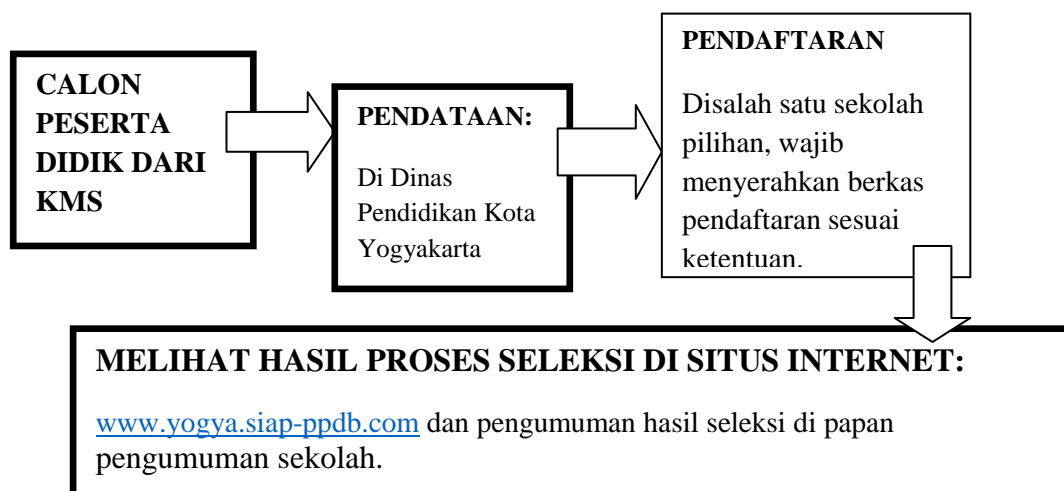
Sumber: <http://arsip.siap-ppdb.com>

Berdasarkan peraturan walikota Yogyakarta Nomor 04 Tahun 2009 tentang pedoman pemberian jaminan pendidikan daerah bahwa Keluarga Menuju Sejahtera yang di singkat dengan KMS adalah keluarga yang memiliki kartu KMS yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah. Jaminan pendidikan ini adalah bantuan biaya pendidikan bagi pemegang kartu KMS dan beasiswa bagi peserta didik yang berprestasi.

Pada alur pelaksanaan untuk Jalur kartu menuju sejahtera (KMS) bisa dilihat pada gambar dibawah ini:

**Gambar 1.1**

**PPDB Online Jalur Kartu Menuju Sejahtera**



Sumber: [www.yogya.siap-ppdb.com](http://www.yogya.siap-ppdb.com)

Sementara itu untuk jalur Non KMS adalah jalur yang termasuk dalam jalur reguler tanpa nilai prestasi ataupun jalur reguler dengan nilai prestasi. Pada alur pelaksanaan PPDB online ini jalur reguler wilayah Kota Yogyakarta terdapat dua macam jalur yakni, jalur reguler tanpa prestasi dan jalur reguler

nilai berprestasi, perbedaan kedua jalur ini adalah pada persyaratan tambahan untuk jalur reguler yang berprestasi seperti: Wajib bagi yang memiliki nilai prestasi, dilaksanakan ke Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dengan membawa persyaratan fotocopy tanda bukti pengajuan pendaftaran, surat ket. Penambahan nilai prestasi dll. Sementara itu, untuk jalur reguler tanpa nilai prestasi langsung di verifikasi pendaftaran ke sekolah yang dituju.

Anggaran PPDB dari tahun 2012-2016 bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.4**  
**Anggaran PPDB online**

<b>Nama Program</b>	<b>Tahun</b>	<b>Anggaran</b>
PPDB Online	2012	Rp. 295.730.000
	2013	Rp. 304.601.900
	2014	Rp. 313.739.957
	2015	Rp. 323.152.156
	2016	Rp. 332.846.720

*Sumber: Rencana Strategis (RENSTRA) Tahun 2012-2016 Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta*

masih perlu ada evaluasi PPDB online untuk jenjang SMP terkait penegasan persyaratan peserta dalam melakukan pendaftaran peserta didik baru. Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kota Yogyakarta, nomor: 188/730, tanggal 3 Juli 2015, kepala Dinas pendidikan menyampaikan bahwa:<sup>10</sup>

Bagi calon Peserta Didik Baru Kota Yogyakarta Tahun 2015/2016 Jenjang SMP Negeri Jalur Reguler, asal sekolah dari Luar Provinsi D.I. Yogyakarta, yang belum memiliki atau belum terbit Ijazah/STTB dan SKHUS/M Asli, maka pada saat melakukan Verifikasi Pendaftaran di sekolah, disyaratkan membawa dan menyerahkan: Surat Keterangan Pengganti SKHUS/M Asli (cap/stempel basah) dari sekolah, diketahui oleh Dinas Pendidikan asal/setempat, atau Surat Keterangan Pengganti SKHUS/M Asli (cap/stempel basah) dari sekolah dan Surat Keterangan dari Dinas Pendidikan asal/setempat yang menyatakan bahwa SKHUS/M dan Ijazah belum terbit, dan Surat Keterangan Lulus dari sekolah, yang menyatakan yang bersangkutan telah LULUS dari Jenjang SD/MI;

<sup>10</sup> Situs resmi <https://yogya.siap-ppdb.com/> 15/12/2015

Bagi Calon Peserta Lulusan Tahun 2013/2014, dan Calon Peserta Lulusan SD/MI dalam Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014/2015 ketentuannya tetap berpedoman pada Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta nomor: 188/630 tentang Petuniuk Pelaksanaan PPDB RTO Kota Yogyakarta Tahun Ajaran 2015/2016.

Pelayanan pendidikan masyarakat yang paling elementer adalah pendidikan, oleh karena itu, tidak berlebihan apabila dikatakan. alat ukur yang dinamakan SERVQUAL (Service Quality), SERVQUAL merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas mutu layanan yang meliputi 5 dimensi:

1) *Responsiveness* (Tanggapan)

Kemampuan petugas di lembaga memahami keinginan peserta diklat dan kemampuan memberikan tanggapan atas keluhan kesah dan permasalahan yang dihadapi peserta. Melihat dari respon masyarakat atau tanggapan masyarakat terhadap PPDB online ini memang merespon dengan positif. terlihat pada komentar, saran, bahkan kritik yang difasilitasi pada menu website SIAP-PPDB online KotaYogyakarta.

2) *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan petugas di lembaga untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan harapan peserta. Tentunya pada keandalan dalam program PPDB online di Kota Yogyakarta ini memang sesuai dengan harapan masyarakat, hal ini terlihat pada aplikasi yang sudah disediakan oleh pemerintah dalam website, dan ini memiliki kegunaan yang bisa memberikan pelayanan yang layak dan akurat bahkan memuaskan pelayanan sesuai harapan masyarakat.

3) *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan, sopan santun, keramahan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya kepada peserta. Terkait dengan jaminan pada program tersebut adalah sesuai dengan prosedur dan bisa dirasakan sendiri pada layanan website SIAP-PPDB. Terdapat beberapa menu sebagai petunjuk atau alur pelaksanaan dan bahkan pengetahuan sebelum melakukan pendaftaran atau informasi terkait PPDB dari semua jenjang atau tingkatan sekolah, khususnya pada tingkatan SMA/SMK di kota Yogyakarta. Sehingga untuk jaminan memang sudah berjalan optimal pada tahun 2013 hingga pada tahun 2015.

#### 4) *Emphaty*

Kemampuan petugas di lembaga memberikan perhatian yang tulus dan bersifat khusus yang diberikan kepada para peserta berupaya untuk dapat memahami keinginan peserta. *Emphaty* pada pelaksanaan program ini juga bisa kita lihat dan rasakan pada pelayanan yang dilakukan oleh dinas pendidikan selaku penyelenggara program PPDB online ini, baik melalui system manual maupun dalam bentuk layanan online.

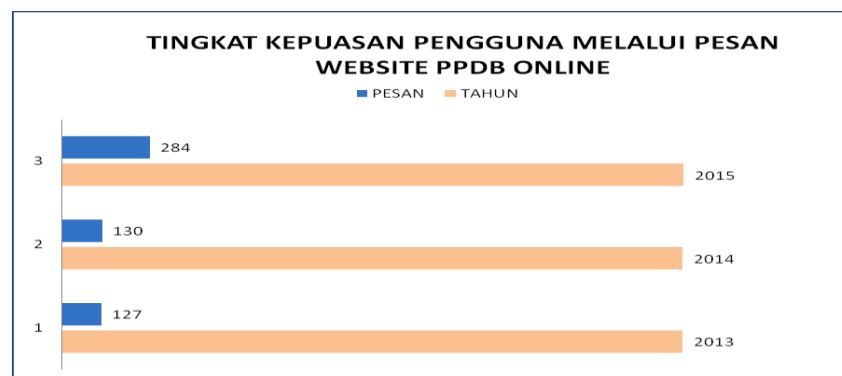
#### 5) *Tangibles* (Bukti Langsung)

Kemampuan suatu lembaga dalam menunjukkan bukti langsung yang berarti bentuk fisik, yaitu sarana prasarana diklat seperti ruang kelas, ruang kamar, mushola, toilet, ruang tunggu dan lain-lain. Kemudian penampilan petugas yang rapi dan bersih merupakan bukti langsung kesiapan petugas dalam melayani.

SIAP-PPDB online bertujuan: Memberikan akses yang luas kepada masyarakat, singergitas data antara Dinas Pendidikan dan sekolah-sekolah dalam penyelenggaran penerimaan siswa baru, tersedianya sebuah basis data terintegrasi bagi pihak Dinas Pendidikan maupun pihak Sekolah, efisiensi pembiayaan, meningkatkan reputasi sekolah, mengurangi resiko terjadinya KKN, meningkatkan Sumber Daya Manusia dalam penguasaan Teknologi Informasi. Berdasarkan hasil pengamatan melalui website resmi SIAP-PPDB online Kota Yogyakarta Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PPDB online terus meningkat setiap tahunnya. Dengan peningkatan respon masyarakat, ini menunjukkan bahwa mutu layanan pada program SIAP-PPDB online sudah berjalan dengan baik.

**Gambar.1.2**

#### **Tingkat kepuasan masyarakat terhadap PPDB Online**



Sumber: <https://arsip.siap-ppdb.com/2015/yogya/#!/03/pesan>

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan SIAP-PPDB Online sudah berjalan dengan baik. Evaluasi terkait SKHUN asli yang belum terbit telah ditetapkan melalui surat keputusan hasil rapat koordinasi Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota se-Daerah Istimewa Yogyakarta di Dinas Dikpora DIY. Dalam keputusan tersebut, SKHUN dapat diganti dengan surat keterangan pernyataan belum terbitnya SKHUN asli, surat pernyataan bermaterai 6000 yang menyatakan tidak akan mengundurkan diri jika diterima disalah satu sekolah yang dipilih oleh peserta, serta melampirkan nilai yang diketahui oleh kepala Dinas Pendidikan daerah asal peserta. Mutu layanan program SIAP-PPDB sudah berjalan dengan baik karena tingkat kepuasan masyarakat terhadap SIAP-PPDB setiap tahunnya terus meningkat. Koneksi layanan mengalami gangguan dikarenakan terjadinya kapasitas input data yang masuk terlalu besar, sehingga koneksinya mengalami gangguan atau belum dapat berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, untuk mengatasi masalah koneksi layanan PPDB Online di masa yang akan datang, disarankan agar diadakan uji coba layanan PPDB Online terlebih dahulu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi dan Jabar, Cepi S.A. *Evaluasi Program Pendidikan Edisi Kedua*, Bumi Aksara, Jakarta, 2009.
- Dahlan, Alwi, dkk. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka, Jakarta, 1995.
- Riant Nugroho D. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, Dan Evaluasi*. Elex Media Computindo, Jakarta, 2004.
- Ibrahim, Amin, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Mandar Maju, Bandung, 2008.
- No name. <http://inovasi.lan.go.id/index.php?r=inovasi/read&id=72>
- Situs resmi. <http://www.pendidikan-diy.go.id>.
- Situs resmi <https://yogya.siap-ppdb.com>
- Syamsuddin, <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1819/BAB%20II.pdf>.
- Yulianingsih, <http://www.republika.co.id/berita/pendidikan/eduaction/13/07/01/m9fvo-ppdb-sma-smk-di-kota-yogya-diprotos-orang-tua-siswa>, 2015.