

**PELAYANAN PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU (PPDB) ONLINE  
JENJANG SEKOLAH DASAR TAHUN PELAJARAN 2019/2020 DI DINAS  
PENDIDIKAN KABUPATEN GRESIK**

**Donna Silvy Maria**  
[donna.silvy@gmail.com](mailto:donna.silvy@gmail.com)

**Sri Juni Woro Astuti**  
**Dwi Wahyu Prasetyono**  
Universitas Wijaya Putra Surabaya

**ABSTRACT**

*The research objectives are to describe (1) the stages of implementing the Online New Student Admission Service (PPDB) for the Elementary School Level for the 2019/2020 Academic Year at the Gresik Regency Education Office; (2) Parents' Understanding of Online New Student Admission Services (PPDB) at Elementary School Level; (3) Utilization of Online New Student Admission Services (PPDB) at Elementary School Level by the Community. This research is descriptive qualitative. The results of the study show that the Online New Student Admission Service (PPDB) for the Elementary School Level for the 2019/2020 Academic Year at the Gresik Regency Education Office has been running well, in accordance with applicable rules and policies. In this Online New Student Admission Service Activity (PPDB), the local government's organizational culture is seen in the implementation stages, starting from the stipulation of the Activity Implementation Committee Decree, technical guidelines to the socialization of technical guidelines. The PPDB Online Technical Guidelines for the 2019/2020 Academic Year that have been set, are socialized to the public. With the aim that the public is better known and understands the policy, there are no obstacles when implementing PPDB Online. The PPDB Online system uses web-based technology so that it is easily accessible and transparent.*

**Keywords:** *service, online new student admissions (PPDB), elementary school*

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan (1) Tahapan Pelaksanaan Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) *Online* Jenjang Sekolah Dasar Tahun Ajaran 2019/2020 di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik; (2) Pemahaman Orang Tua Terhadap Layanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) *Online* Jenjang Sekolah Dasar; (3) Pemanfaatan Layanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) *Online* Jenjang Sekolah Dasar Oleh Masyarakat. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) *Online* Jenjang Sekolah Dasar Tahun Pelajaran 2019/2020 di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik sudah berjalan dengan baik, sesuai dengan aturan dan kebijakan yang berlaku. Dalam kegiatan Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) *Online* ini, budaya organisasi Pemda tampak dalam tahapan pelaksanaan, mulai dari penetapan SK Panitia Pelaksana Kegiatan, penyusunan pedoman teknis hingga sosialisasi pedoman teknis. Pedoman teknis PPDB *Online* Tahun Pelajaran 2019/2020 yang telah ditetapkan, disosialisasikan kepada masyarakat. Dengan tujuan agar masyarakat lebih kenal dan paham atas kebijakan tersebut supaya tidak terjadi kendala saat pelaksanaan pendaftaran PPDB *Online*. Sistem PPDB *Online* menggunakan teknologi berbasis web sehingga mudah diakses dan transparan.

Kata kunci: pelayanan, penerimaan peserta didik baru (PPDB) *online*, sekolah dasar

## **PENDAHULUAN**

Tujuan Pendidikan Nasional bangsa Indonesia yang terdapat dalam "Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 3, tujuan pendidikan nasional adalah mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, serta bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Pendidikan merupakan salah satu pilar yang penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Oleh karena itu, pembangunan pendidikan harus mampu menjamin pemerataan kesempatan pendidikan, peningkatan mutu serta relevansi dan efisiensi manajemen pendidikan untuk menghadapi tantangan sesuai dengan tuntutan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global sehingga perlu dilakukan pembaharuan pendidikan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan.

Di era otonomi daerah, penyelenggaraan pemerintahan di daerah tidak lepas dari adanya peran desentralisasi yaitu pemberian wewenang oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengurus urusan daerahnya sendiri berdasarkan azas otonom, yang merupakan bentuk dari penyerahan segala urusan, baik pengaturan dalam arti pembuatan peraturan perundang-undangan, maupun penyelenggaraan pemerintahan itu sendiri. Pelaksanaan otonomi daerah merupakan fokus yang penting dalam rangka memperbaiki kesejahteraan rakyat. Pengembangan suatu daerah dapat disesuaikan oleh pemerintah daerah

dengan potensi dan kekhasan daerah masing-masing.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, disebutkan bahwa pemerintah daerah bertanggung jawab terhadap pengelolaan Pendidikan Dasar (SD dan SMP), Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Nonformal. Sedangkan pemerintah provinsi bertanggung jawab atas pengelolaan pendidikan khusus dan menengah (SMA/SMK). Sementara pendidikan tinggi menjadi ranah dan tanggung jawab pemerintah pusat.

Penyelenggaraan desentralisasi pendidikan diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dimana pemerintah daerah sebagai pemilik otoritas tertinggi di daerah memiliki kewenangan dalam hal pengaturan, pengurusan, pembinaan serta pengawasan. Dengan desentralisasi di bidang pendidikan, semakin memberi peran besar kepada pemerintah daerah untuk mengelola penyelenggaraan pendidikan. Pengelolaan penyelenggaraan pendidikan meliputi perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporannya.

Berbagai upaya pembangunan pendidikan, termasuk Wajib Belajar Pendidikan Dasar 12 Tahun yang dicanangkan Pemerintah Kabupaten Gresik, dilaksanakan untuk meningkatkan taraf pendidikan penduduk di Kabupaten Gresik. Terbitnya Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan pendidikan dan beberapa peraturan Bupati terkait dengan pelaksanaan peraturan daerah tersebut merupakan tanda kesungguhan Pemerintah Kabupaten dalam upaya peningkatan kualitas pendidikan di Kabupaten Gresik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut harus ada keseimbangan antara peningkatan pengguna jasa dengan penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung terwujudnya pelayanan prima di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik.

Berkaitan dengan sarana dan prasarana pendukung, pada era revolusi industri 4.0 kemajuan yang paling terasa adalah pemanfaatan internet. Semua komputer tersambung ke sebuah jaringan bersama. Ukuran komputer juga semakin kecil sehingga bisa menjadi sebesar kepalan tangan, dalam bentuk *smartphone*. Bukan hanya tersambung ke sebuah jaringan saja, semua hal di seluruh dunia tersambung ke sebuah jaringan raksasa. Inilah yang dinamakan "*Internet of Things*" dalam revolusi industri 4.0 dimana saat semua perangkat komputer yang beroperasi di sebuah perusahaan tersambung ke internet, saat ada permasalahan di bagian produksi bisa langsung diketahui saat itu juga oleh pemilik pabrik, dimanapun si pemilik berada.

Saat ini perkembangan teknologi informasi tidak hanya memasuki perusahaan swasta. Teknologi informasi telah memasuki semua bidang, tidak terkecuali bidang pemerintahan. Dalam bidang pemerintahan, pemerintahan elektronik ini yang dinamakan *electronics government* (*e-government=e-gov*) yaitu penggunaan teknologi informasi (terutama internet) oleh pemerintah untuk memberikan layanan bagi warga negaranya, urusan bisnis serta hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan yang telah berjalan menjadi lebih baik.

Dengan kata lain *e-government* dapat didefinisikan sebagai seluruh tindakan dalam sektor publik (baik pusat maupun daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan membentuk tata pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab seluruh tuntutan perubahan secara efektif dan efisien, memperbaiki organisasi, sistem manajemen, dan tata kerja pemerintahan, membentuk jaringan informasi pelayanan publik yang berkualitas dan terjangkau, meningkatkan dan memperkuat kemampuan perekonomian dalam menghadapi

perubahan dan persaingan perdagangan internasional, pembentukan mekanisme komunikasi antar lembaga pemerintah serta penyediaan fasilitas bagi partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan, pembentukan sistem manajemen serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.

Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Pengembangan tersebut dilakukan dengan cara menata sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah guna mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi yang berkaitan dengan pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik.

Untuk menghadapi era revolusi industri 4.0, diperlukan pendidikan yang dapat membentuk generasi kreatif, inovatif, serta kompetitif. Salah satunya dapat dicapai dengan cara mengoptimalkan penggunaan teknologi sebagai alat bantu pendidikan yang diharapkan mampu menghasilkan *output* yang dapat mengikuti atau mengubah zaman menjadi lebih baik. Metode pembelajaran pendidikan Indonesia harus mulai beralih menjadi proses-proses pemikiran yang visioner, termasuk mengasah kemampuan cara berpikir kreatif dan inovatif melalui *e-education* dan *e-learning*. Hal ini diperlukan untuk menghadapi berbagai perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan.

Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) merupakan agenda rutin tahunan yang diselenggarakan untuk menyeleksi calon peserta didik baru berdasarkan prasyarat tertentu agar dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Pelaksanaan PPDB biasanya diselenggarakan secara konvensional (sistem manual), dimana banyak terjadi permasalahan yang ditemui di lapangan, diantaranya kurang efisiennya sistem yang dipakai, mekanisme yang tidak transparan,

dan banyak terjadinya praktek KKN. Akan tetapi, dengan makin majunya teknologi dan semakin kritisnya masyarakat, tuntutan akan adanya pelaksanaan PPDB secara *online* semakin tinggi. Diharapkan dengan pelaksanaan PPDB secara *online*, dapat mewujudkan pelayanan yang lebih tertib, transparan, cepat, akuntabel, efektif dan efisien.

Permasalahan PPDB selalu saja ditemui setiap tahunnya. Meskipun beberapa kabupaten/kota sudah menerapkan kebijakan PPDB *online*, adanya kebijakan baru dari pemerintah pusat turut memicu munculnya masalah baru terkait PPDB. Hal ini terjadi pada pelaksanaan PPDB Tahun Ajaran 2019/2020 dimana terdapat peraturan baru yang mendasarinya. Peraturan tersebut adalah Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 51 Tahun 2018 menggantikan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 14 Tahun 2018 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, Sekolah Menengah Kejuruan, atau Bentuk Lain yang Sederajat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 605), yang dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dengan sistem zonasi di Kabupaten Gresik sendiri memiliki banyak persoalan. Diantaranya, seperti yang dilansir oleh media online <http://surya.co.id>, "Dinas Pendidikan (Dindik) terpaksa mencoret 31 siswa setelah ketahuan menggunakan surat domisili palsu saat mendaftar." Masalah zonasi dirasakan wali murid yang rumahnya di luar radius zonasi. Mereka terancam tidak bisa sekolah negeri (<http://surabaya.tribunews.com> diakses tanggal 9 Januari 2020). KPAI juga menerima keluhan masyarakat yang tidak paham kebijakan dan petunjuk teknis (juknis) PPDB SMPN sistem zonasi di Kabupaten Gresik. (<http://nasional.tempo.co> diakses tanggal 9 Januari 2020).

Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik, sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, menyelenggarakan program pelayanan publik dengan menggunakan media internet sebagai wujud kegiatan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di wilayah Kabupaten Gresik. Tujuannya adalah memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi warga negara Indonesia yang berusia sekolah agar memperoleh layanan sebaik-baiknya dengan mudah melalui media *online*.

Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Jenjang Sekolah Dasar, Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik menggunakan aplikasi PPDB SD Dinas Pendidikan Gresik. Dengan alamat <http://ppdbsd.dispendik-gresik.net>. Sistem ini berisi tentang informasi, pendaftaran dan pengolahan seleksi data peserta didik baru Sekolah Dasar Negeri yang dilakukan secara *online*. Data bersifat *realtime* dan selalu di *update*. Aplikasi PPDB SD Dinas Pendidikan Gresik merupakan aplikasi milik Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik sendiri dan pengoperasionalannya dimulai sejak tahun pelajaran 2018/2019.

Penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik PPDB *online* tersebut bertujuan untuk memudahkan akses informasi masyarakat dalam memperoleh pendidikan secara objektif, transparan, akuntabel, cepat dan akurat. Pada awalnya banyak masalah yang ditemui dalam pengaplikasian program tersebut. Banyak masyarakat yang terbiasa dengan budaya lama dalam penyelenggaraan penerimaan siswa baru, masih awam dengan sistem baru yang menggunakan internet. Para orang tua khawatir akan susahnya melakukan pendaftaran Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) terutama jenjang Sekolah Dasar, yang mana kebanyakan dari orang tua belum melek teknologi.

Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan sarana prasarana dan sumber daya manusia yang

handal serta profesional karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat, konsumen, dan pelanggan.

## **TINJAUAN TEORETIS**

### **Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Ivancevich, Lorensi, Skinner dan Crosby dalam (Mukarom dan Laksana, 2018:80) mendefinisikan “pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dengan menggunakan peralatan.”

Kotler dalam (Sinambela, 2016:4) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Sampara berpendapat, “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.” (Sinambela, 2016:5)

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk melayani, membantu menyiapkan, menyelesaikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh seseorang atau sekelompok orang. Obyek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, kelompok/golongan dan organisasi.

Sinambela (2016:5) memberikan pengertian pelayanan publik sebagai berikut “setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan

atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang merupakan penyempurnaan dari Keputusan MENPAN Nomor 81 Tahun 1993 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan dalam bentuk barang dan/atau jasa maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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

Dari berbagai pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri baik di pusat maupun di daerah ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan pelayanan yang berbentuk barang maupun jasa.

Konsepsi pelayanan publik berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kemampuan dan kapasitas pemerintah dan/atau pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi pelayanan, dalam hakikat negara kesejahteraan. Dalam konteks ekonomi, negara menyediakan kebutuhan dasar masyarakat seiring dengan perkembangan tingkat sosial ekonomi masyarakat yang

dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi, perubahan politik dan industrialisasi. Dalam konteks sosial, penyediaan kebutuhan dasar berhubungan dengan pelayanan di bidang kesehatan dan pendidikan. Dimana pemenuhan akan kebutuhan di bidang kesehatan dan pendidikan membutuhkan biaya yang tidak sedikit.

Kebijakan pemenuhan kebutuhan di bidang kesehatan dan pendidikan adalah tugas dan kewajiban dari pemerintah daerah, untuk mewujudkan cita-cita bangsa yang diamanatkan dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat.

### **Jenis Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan MENPAN No. 58 Tahun 2002 bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi, yaitu (1) pelayanan barang, (2) pelayanan jasa (3) pelayanan administratif, dari instansi serta BUMN/BUMD.

Menurut LAN dalam (Hardiyansyah, 2018:31) jenis-jenis pelayanan publik adalah (1) pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian; (2) pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya; (3) pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal; (4) pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah; (5) pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada

kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

### ***E-Government***

Menurut Kurniawan (dalam Hardiyansyah, 2018:129) terminologi *e-government* diartikan sebagai kumpulan konsep semua tindakan dalam sektor publik (baik dipemerintahan pusat maupun daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif. *E-Government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Teknologi tersebut antara lain WAN (*Wide Area Network*), internet, peralatan *mobile computing* (HP, Laptop, PDA) dan teknologi lainnya yang berfungsi untuk menyebarluaskan informasi dan memberikan pelayanan elektronik dalam berbagai bentuk.

Kementerian Kominfo (dalam Hardiyansyah, 2018:131) berpendapat bahwa *e-government* adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara *online*.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi (internet) sebagai media dalam memudahkan pemerintah melayani warga negaranya secara efektif dan efisien. Adapun hasil yang diharapkan dapat berupa pengurangan korupsi, peningkatan transparansi, peningkatan kenyamanan, pertambahan pendapatan dan/atau pengurangan biaya. Berdasarkan fakta yang ada pelaksanaan *e-government* di Indonesia sebagian besar barulah pada

tahap publikasi situs oleh pemerintah atau baru pada tahap pemberian informasi.

Tujuan dari *e-government* antara lain: (1) memudahkan warganya untuk mendapatkan pelayanan publik dan untuk berinteraksi dengan jajaran pemda; (2) memperbaiki kepekaan dan respon pemda terhadap kebutuhan warga; (3) meningkatkan efisiensi, efektivitas dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan; (4) mendorong kerjasama antar lembaga pemerintah dan swasta secara interaktif untuk meningkatkan perekonomian sosial; (5) membentuk sistem manajemen dan proses kerja yang lancar, transparan dan efisien antar lembaga pemerintah.

Menurut Hardiyansyah (2018:134), manfaat penggunaan *e-government* antara lain: (1) Peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan publik dapat dilakukan selama 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan; (2) Dengan menggunakan teknologi *online*, banyak proses yang dilakukan dalam format digital, hal ini akan mengurangi penggunaan kertas, proses akan efisien dan hemat; (3) Database dan proses terintegrasi (akurasi data tinggi, mengurangi kesalahan identitas, dan lainnya); (4) Semua proses dilakukan secara transparan, karena berjalan secara *Online*.

### **Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)**

Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) adalah kegiatan penerimaan dan seleksi calon peserta pendidikan dan pelatihan pada sekolah, hal tersebut berkaitan dengan kemampuan dasar akademik dan minat bakat terhadap jenjang sekolah yang dituju sebagai bentuk awal pengendalian penjaminan dan penetapan mutu pendidikan.

PPDB adalah salah satu kegiatan tahapan yang harus dilewati oleh setiap siswa yang melanjutkan ke jenjang Pendidikan yang lebih tinggi. Siswa, orang tua dan masyarakat perlu mendapat

informasi yang jelas dan lengkap tentang PPDB, maka perlu ditentukan sistem yang digunakan dalam PPDB. Informasi dan Pelayanan yang prima kepada calon peserta didik atau masyarakat sangat membantu kelancaran pelaksanaan PPDB khususnya Sekolah Dasar Negeri, dan Sekolah Menengah Pertama Negeri.

Adapun tujuan dari Penerimaan Peserta Didik Baru pada Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik, tertulis dalam Pedoman Teknis Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SD, SMP Negeri yaitu: memberi kesempatan yang seluas-luasnya bagi warga negara usia sekolah agar memperoleh layanan pendidikan yang sebaik-baiknya.

Adapun azas PPDB antara lain: (1) Objektivitas, artinya bahwa penerimaan peserta didik baru, baik peserta didik baru maupun pindahan harus memenuhi ketentuan yang berlaku; (2) Transparansi, artinya pelaksanaan penerimaan peserta didik baru bersifat terbuka dan dapat diketahui oleh masyarakat termasuk orang tua peserta didik baru; (3) Akuntabilitas, artinya penerimaan peserta didik baru dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik prosedur maupun hasilnya; (4) Tidak diskriminatif, artinya setiap warga negara yang berusia sekolah dapat mengikuti program pendidikan di wilayah negara kesatuan Republik Indonesia tanpa membedakan suku, daerah asal, agama dan golongan; (5) Kompetitif, artinya penerimaan peserta didik baru dilakukan melalui seleksi berdasarkan syarat dan ketentuan yang dipersyaratkan.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif. Penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data

dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono 2017:95). Lokasi penelitian ini adalah Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik. Alasan penentuan lokasi karena Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik merupakan salah satu dari Organisasi Perangkat Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik, khususnya pelayanan di bidang pendidikan.

Pada penelitian tentang pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik difokuskan pada :

1. Tahapan Pelaksanaan Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) *Online* Jenjang Sekolah Dasar Tahun Ajaran 2019/2020 di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik.
2. Pemahaman dan Kesiapan Orang Tua Terhadap Layanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) *Online* Jenjang Sekolah Dasar.
3. Pemanfaatan Layanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) *Online* Jenjang Sekolah Dasar Oleh Masyarakat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) *Online* Jenjang Sekolah Dasar Tahun Pelajaran 2019/2020 di Kabupaten Gresik sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan aturan dan kebijakan yang berlaku.

### 1) Tahapan Pelaksanaan Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) *Online* Jenjang Sekolah Dasar Tahun Ajaran 2019/2020 di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik

Dari hasil penelitian di lapangan, pada dasarnya semua kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi, dalam hal ini Dinas Pendidikan harus berdasarkan aturan yang berlaku. Ini sesuai dengan hasil penelitian dari Gilang Pramudietha (2017) dimana hasil penelitiannya

menunjukkan bahwa budaya organisasi Pemda merupakan tipe budaya hirarki yang mana tidak terlepas dari peraturan, kebijakan, undang-undang dan kontrol instansi pemerintahan. Dalam pelaksanaan kegiatan PPDB ini, budaya organisasi ini tampak dalam tahapan pelaksanaan, yaitu:

1. Membuat Surat Keputusan Kepala Dinas tentang Panitia Pelaksana Kegiatan PPDB

Sebelum melaksanakan suatu kegiatan, Dinas Pendidikan harus membentuk panitia yang akan melaksanakan kegiatan. Panitia ini dibentuk berdasarkan aturan perundangan yang berlaku. Dimana SDM yang terlibat, ditunjuk berdasarkan kriteria yang dibutuhkan dan kompetensi yang dimiliki. Kemudian dituangkan ke dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik Nomor 421.3/027/437.53.3/2019 tentang Panitia Pelaksana Kegiatan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) TK, SD dan SMP Negeri Tahun Pelajaran 2019/2020. Terkait dengan pembentukan panitia, perlu disesuaikan dengan kompetensinya agar tidak terjadi kendala selama bertugas. Terutama untuk petugas teknis di lapangan, perlu ditunjuk tenaga operator yang handal, tidak hanya cakap dalam menjalankan aplikasi tapi juga cakap dalam melayani masyarakat. Untuk meningkatkan kompetensi operator sekolah, perlu diselenggarakan pelatihan bagi operator.

Adapun temuan pada penelitian ini adalah pada SK Panitia Pelaksana Kegiatan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) TK, SD dan SMP Negeri Tahun Pelajaran 2019/2020 hanya terdapat nama dan jabatan saja, uraian tugas dan tanggung jawab tidak disebutkan. Selain itu, dalam SK Panitia Pelaksana Kegiatan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) TK, SD dan SMP Negeri Tahun Pelajaran 2019/2020 tidak disebutkan

nama-nama panitia sekolah sebagai pelaksana teknis di sekolah.

2. Setelah panitia dibentuk, disusunlah pedoman teknis.

Pelaksanaan PPDB SD Tahun 2019, didasarkan pada Permendikbud No 14 tahun 2018, dimana Pedoman Teknis PPDB mengatur mengenai mekanisme kegiatan PPDB. Tujuan pedoman teknis kegiatan ini, agar kegiatan yang dilaksanakan mempunyai arah dan tujuan yang jelas.

Adapun temuan penelitian ini adalah saat penyusunan pedoman teknis, pihak yang terlibat hanya dari intern Dinas Pendidikan. Tidak ada unsur masyarakat yang dilibatkan dalam penyusunan Pedoman Teknis tersebut. Sebenarnya dengan melibatkan masyarakat, Dinas Pendidikan akan lebih memahami kebutuhan masyarakat.

3. Sosialisasi pedoman teknis yang telah dibuat.

Pelaksanaan sosialisasi ini sebagai upaya untuk meningkatkan pemahaman para pemangku kepentingan pendidikan dan masyarakat, terutama orang tua dan calon peserta didik tentang tata cara pelaksanaan PPDB 2019. Pada program PPDB *online* dengan menggunakan kriteria seleksi berdasarkan usia dan sistem zonasi perlu disosialisasikan secara luas kepada masyarakat. Ada banyak cara sosialisasi yang telah dilakukan oleh Dinas Pendidikan, antara lain: sosialisasi kepada kepala sekolah, pemasangan banner, media massa, dan *upload* di web PPDB. Pedoman Teknis Pelaksanaan PPDB *Online* Tahun Pelajaran 2019/2020 mengedepankan prinsip nondiskriminatif, objektif, transparan, akuntabel, dan berkeadilan sesuai Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) No. 14 Tahun 2018 tentang PPDB pada TK, SD, SMP, SMA, dan SMK.

Adapun temuan pada penelitian ini adalah sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dalam hal ini, saat pelaksanaan sosialisasi, peserta sosialisasi hanya dari lembaga. Dari unsur masyarakat tidak ada yang diundang. Sehingga kemungkinan informasi yang disampaikan dari sosialisasi tidak bisa diterima oleh masyarakat secara maksimal. Mereka hanya bisa melihat dari banner, media sosial, dan website.

## 2) Pemahaman dan Kesiapan Orang Tua Terhadap Layanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) *Online* Jenjang Sekolah Dasar

Pedoman teknis PPDB *Online* Tahun Pelajaran 2019/2020 yang telah ditetapkan dikomunikasikan kepada masyarakat. Dengan tujuan antara lain agar masyarakat lebih kenal dan paham atas kebijakan tersebut. Maksudnya agar kebijakan tersebut dianggap sebagai bagian dari keinginan rakyat. Salah satu alasan kenapa kebijakan wajib dikomunikasikan karena tidak diterimanya suatu kebijakan pendidikan tersebut, bisa jadi bukan karena kebijakan yang dirumuskan tersebut kurang aspiratif, efektif dan efisien melainkan karena belum dipahaminya secara mendalam oleh seluruh pihak selain itu juga untuk menghindari kesalahpahaman antara pembuat kebijakan dengan penerima kebijakan.

Komunikasi antar para pelaksana kebijakan diperlukan agar pihak-pihak yang melaksanakan setiap satuan kegiatan di lapangan mengetahui tujuan utama dari mereka yang lakukan agar tidak terjadi kendala di saat pelaksanaan pendaftaran PPDB *Online*.

Oleh karena itu, untuk PPDB jenjang Sekolah Dasar, pendaftaran secara *online* hanya bisa dilakukan oleh sekolah. Tujuannya adalah untuk mengurangi tingkat kesalahan saat mengentry data, mengurangi antrian pada server dan memudahkan pendataan.

## 3) Pemanfaatan Layanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) *Online*

## Jenjang Sekolah Dasar Oleh Masyarakat

Memang tidak mudah melaksanakan suatu kebijakan yang baru. Salah satu disebabkan oleh adanya perubahan sosial di masyarakat. Perubahan sosial merupakan sebuah keputusan bersama yang diambil oleh anggota masyarakat. Perubahan sosial merupakan bagian perubahan budaya. Perubahan dalam kebudayaan mencakup semua bagian, antara lain: kesenian, ilmu pengetahuan, teknologi, dan filsafat.

Perubahan kebudayaan adalah perubahan yang terjadi dalam sistem ide yang dimiliki bersama oleh warga yang bersangkutan, mencakup aturan-aturan atau norma-norma yang digunakan sebagai pegangan dalam kehidupan bermasyarakat, nilai-nilai, teknologi, selera dan rasa keindahan atau bahasa dan kesenian. Perubahan kebudayaan akibat penetrasi ilmu pengetahuan dan teknologi untuk memenuhi kebutuhan manusia merupakan dampak dari revolusi industri. Dimana dalam era revolusi industri 4.0 kemajuan yang paling terasa adalah pemanfaatan internet. Tidak terkecuali dalam pemerintahan khususnya bidang pendidikan.

Dahulu, proses PPDB menggunakan sistem konvensional/manual dimana orang tua mendaftarkan sekolah untuk anaknya dengan langsung datang ke sekolah. Orang tua membawa berkas persyaratan yang diminta. Didaftarkan kemudian melalui proses seleksi yang rumit dan tertutup.

Saat proses seleksi ini ditengarai banyak terjadi penyelewengan. KKN makin marak. Seiring dengan kemajuan teknologi, proses PPDB pun mengikuti perubahan. Sistem PPDB *Online* menggunakan teknologi berbasis web sehingga mudah diakses dan transparan.

Ada beberapa orang tua yang masih belum memahami tentang sistem *Online* ini, tapi sebagian besar orang tua/wali murid mengatakan bahwa *PPDB Online* mudah dipahami dan diakses. Akan tetapi untuk memudahkan dalam proses

pendaftaran, orang tua/wali murid datang ke sekolah yang dituju untuk melakukan pendaftaran.

Dinas Pendidikan sebagai pelayan masyarakat, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Para orang tua/wali murid calon peserta didik menginginkan proses pelaksanaan PPDB *Online* bagi putra/putri mereka tidak berbelit, transparan, efektif dan yang terpenting adalah putra/putri mereka diterima di sekolah tujuan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) *Online* Jenjang Sekolah Dasar Tahun Pelajaran 2019/2020 di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik sudah berjalan dengan baik, sesuai dengan aturan dan kebijakan yang berlaku.

1. Pelaksanaan Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) *Online* Jenjang Sekolah Dasar Tahun Pelajaran 2019/2020 di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik

- a. Pembentukan Panitia Pelaksana Kabupaten Dan Sekolah

Pembentukan panitia dituangkan dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik Nomor 421.3/027/437.53.3/2019 tentang Panitia Pelaksana Kegiatan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) TK, SD dan SMP Negeri Tahun Pelajaran 2019/2020. Penunjukan panitia ini disesuaikan dengan kompetensinya agar tidak terjadi kendala selama bertugas. Untuk meningkatkan kompetensi operator sekolah perlu diselenggarakan pelatihan bagi operator.

- b. Penyusunan Pedoman Teknis PPDB

Pihak yang terlibat pada penyusunan pedoman teknis adalah tim teknis intern Dinas Pendidikan, tanpa melibatkan unsur masyarakat didalamnya. Dasar hukum yang dipakai adalah Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor

14 tahun 2018 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, Sekolah Menengah Kejuruan, Atau Bentuk Lain Yang Sederajat, dengan kriteria seleksi menggunakan usia dan sistem zonasi. Penentuan zona sekolah menggunakan aplikasi peta dengan radius 5 km secara melingkar. Dan dengan kebijakan sistem zonasi ini, peserta didik dari luar zonasi dibatasi kuota yang hanya 5% saja.

Dari 389 Sekolah Dasar di Kabupaten Gresik yang mengikuti sistem *online* hanya sejumlah 24 Sekolah Dasar. Sisanya menggunakan sistem konvensional/manual. Kebijakan pemerintah tentang sistem zonasi ini menghilangkan label sekolah favorit. Semua sekolah adalah sama. Semua warga negara berhak untuk mendapatkan pendidikan yang layak, juga dapat mengurangi angka kecelakaan di jalan.

c. Sosialisasi Pedoman Teknis PPDB

Sosialisasi merupakan salah satu tahap awal pelaksanaan PPDB yang harus dilakukan, khusus untuk menyebarluaskan informasi mengenai PPDB baik informasi untuk teknis pelaksanaannya maupun kebijakan yang ditentukan dalam pelaksanaan PPDB. Tujuan pemberian sosialisasi adalah agar program kegiatan yang akan dilaksanakan dapat dimengerti dan dipahami oleh semua orang yang berkepentingan. Dinas Pendidikan melakukan sosialisasi kepada kepala sekolah, pemasangan banner, media massa, di *upload* di web PPDB yang bisa diakses secara umum oleh masyarakat. Diharapkan dengan sosialisasi kepada kepala sekolah agar kepala sekolah meneruskan informasi yang didapat saat sosialisasi kepada guru, siswa, orang tua dan masyarakat sekitar supaya mereka memahami tentang mekanisme PPDB *online* yang sesuai dengan domnis.

Akan tetapi sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dalam hal ini, saat pelaksanaan sosialisasi, peserta sosialisasi hanya dari lembaga. Dari unsur masyarakat tidak ada yang diundang.

d. Ketersediaan Infrastruktur *Software*, *Hardware* dan Koneksi Internet

Perangkat komputer yang harus disediakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik untuk operator kabupaten adalah dua PC. Sedangkan sekolah sebagai perpanjangan tangan dari Dinas Pendidikan, yaitu tempat pelaksanaan pendaftaran kegiatan PPDB *Online*, harus mempersiapkan sarana prasarana yang dibutuhkan diantaranya perangkat komputer dan ATK. Sesuai dengan yang disyaratkan oleh Dinas Pendidikan.

Adapun program aplikasi yang digunakan PPDB *Online*, ditentukan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik sebagai pelaksana Anggaran urusan Pendidikan Kegiatan Penerimaan Peserta Didik Baru. Sedangkan sekolah hanyalah sebagai tempat/pelaksana kegiatan PPDB *Online*.

Adapun aplikasi PPDBSD Dinas Pendidikan Gresik. Dengan alamat <http://ppdbsd.dispendik-gresik.net>. Penyedia aplikasi ini adalah CV. Wahana Kreasi Mandiri. Dengan memilih rekanan CV. Wahana Kreasi Mandiri sebagai penyedia *software* aplikasi, layanan penanganan service dan perawatan perangkat komputer, serta konsultan IT maupun administrator IT, dapat mengurangi biaya yang harus dikeluarkan bila menggunakan rekanan yang berbeda.

Ketersediaan koneksi internet selama pelaksanaan PPDB *Online* sangat penting sebab semua proses pelaksanaan PPDB *Online* menggunakan jaringan internet mulai dari pendaftaran sampai pada pengumuman hasil.

## 2. Pemahaman Dan Kesiapan Orang Tua Terhadap Layanan PPDB *Online* Jenjang Sekolah Dasar

Untuk menjamin keberhasilan suatu program kegiatan, sosialisasi PPDB menjadi referensi bagi seluruh peserta dalam melaksanakan peran, fungsi, wewenang dan tanggung jawab mewujudkan pendidikan yang lebih berkualitas dengan mengedepankan rasa keadilan. Orang tua calon siswa, harus lebih dulu memahami tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan PPDB *Online* Tahun Pelajaran 2019/2020. Oleh karena itu informasi tentang pelaksanaan PPDB disosialisasikan satu bulan sebelum pelaksanaan PPDB. Meskipun sosialisasi telah dilakukan, respon dari berbagai pihak beranekaragam. Informasi yang disampaikan belum tentu bisa sampai kepada semua masyarakat.

Untuk yang sudah memahami, mereka bisa langsung bertindak sesuai informasi yang diterima, tetapi bagi yang tidak paham mereka akan diam. Diam disini menyebabkan terjadinya kendala saat melakukan pendaftaran.

Saat pendaftaran banyak ditemui kendala. Antara lain kekurangpahaman orang tua tentang sistem seleksi yang menggunakan zonasi, daya tampung server terbatas, koneksi internet lambat, dan terbatasnya jumlah operator sekolah.

## 3. Pemanfaatan Layanan PPDB *Online* Oleh Masyarakat

Dalam era revolusi industri 4.0 kemajuan yang paling terasa adalah pemanfaatan internet. Sistem PPDB *Online* menggunakan teknologi berbasis web sehingga mudah diakses dan transparan. Pada aplikasi PPDBSD ini, Dinas Pendidikan menunjuk sekolah sebagai tempat pelaksana pendaftaran. Menu pendaftaran yang tersedia hanya khusus untuk login operator sekolah. Tujuan Dinas Pendidikan memberikan login khusus untuk operator sekolah adalah untuk memudahkan pendaftaran, memastikan tepatnya posisi pointing rumah pendaftar dengan sekolah, dan mengurangi antrian pada server.

Dalam aplikasi/website PPDBSD Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik, semua orang bisa mengakses untuk mengetahui peserta PPDB *Online* yang mendaftar, pagu yang tersedia, jumlah diterima dan jumlah yang ditolak/tidak diterima. Hasil seleksinya bisa dilihat via websitenya, sehingga masyarakat bisa ikut menilai hasilnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bharata, Atep Adya, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Bungin Burhan, 2015, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Gunawan, Imam, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Hardiyansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*, Gava Media, Yogyakarta.
- Moleong Lexy J., 2018, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mukarom, Laksamana, 2016, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*, CV Pustaka Setia, Bandung.
- Mukarom, Laksana, 2018, *Manajemen Pelayanan Publik*, CV. Pustaka Setia, Bandung.
- Nazir Moh., 2014, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Priansa Donni Juni, 2017, *Manajemen Pelayanan Prima Fokus Pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Rahmayanti Nina, 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Semil Nurmah, 2018, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*, Prenada Media Group, Jakarta.
- Siagian, 2004, *Metodologi Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Sinambela Lijan Poltak, 2016, *Reformasi Pelayanan Publik*, PT Bumi Aksara, Jakarta.

- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung.
- Abraham Willy, 2019, PPDB Gresik 2019, 31 Calon Siswa Dicoret dari Pendaftaran karena Melanggar Aturan ini, <http://surabaya.tribunnews.com> diakses tanggal 9 Januari 2020
- Amirullah, 2019, KPAI Terima 19 Pengaduan PPDB Sistem Zonasi, <http://nasional.tempo.co> diakses tanggal 9 Januari 2020
- Armanto Juni, 2019, Nah, Jokowi Akui Pelaksanaan PPDB Sistem Zonasi Banyak Masalah, <http://indopos.co.id> diakses pada 9 Januari 2020
- Catur Fransiyanti, 2014, Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di SDN Lidah Kulon III Surabaya, *Jurnal Publika* Vol. 2 No. 2 Thn 2014 (<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id> diakses pada 9 Januari 2020)
- Eka purnama Nur, 2016, Design-Reality Gap Penerapan E-Government (Studi kasus Program Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online di Dinas Pendidikan Kota Mojokerto), (<https://repository.unair.ac.id/67664>) diakses pada 10 Februari 2020).
- Gilang Pramudhieta, 2017, Analisis Budaya Organisasi Pemerintah Daerah (Pemda) Di Era Otonomi Daerah, *Komuniti*, Vol IX, No.1, Maret 2017, p-ISSN:2087-085x, e-ISSN:2549-5623 (<https://journal.ums.ac.id> diakses 25 Februari 2020)
- Hermin Aprilia Lestari, 2018, Implementasi Kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Di SMA Negeri 4 Kota Madiun Tahun 2017, <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/23237/21244> diakses pada 10 Februari 2020.
- Hidayati Novi, 2010, Sistem E-Learning Untuk Meningkatkan Proses Belajar Mengajar : Studi Kasus Pada Sma Negeri 10 Bandar Lampung, *Jurnal TELEMATIKA MKOM*, Vol.2 No.2, September 2010 ISSN 2085-725X ([http://pascasarjana.budiluhur.ac.id/wp-content/uploads/Novi\\_TM\\_Vol2No2.pdf](http://pascasarjana.budiluhur.ac.id/wp-content/uploads/Novi_TM_Vol2No2.pdf) diakses 10 Februari 2020)
- Mohammad Imam Ardi, 2015, Evaluasi Manajemen Penerimaan Peserta Didik Baru Sistem *Real Time Online* Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta, *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan*, Volume 8, Nomor 1, Maret 2015, (<https://journal.uny.ac.id/index.php/jpip/article/view/4930> diakses pada 10 Februari 2020)
- PPDB SD Dinas Pendidikan Gresik, 2019, <http://ppdbsd.dispendik-gresik.net>
- SIAP-PPDB Online *Kabupaten Gresik, 2019*, <http://gresik.siap-ppdb.com>; (<https://www.dosenpendidikan.co.id/e-learning-adalah/>) diakses 10 Februari 2020.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.
- Pedoman Teknis Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SD, SMP Negeri Tahun Pelajaran 2019/2020.
- Peraturan Daerah Pemerintah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2016 Tentang

- Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Gresik.
- Peraturan Daerah Pemerintah Kabupaten Gresik Nomor 18 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Kabupaten Gresik.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 14 Tahun 2018 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, Sekolah Menengah Kejuruan, atau Bentuk Lain yang Sederajat.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 51 Tahun 2018 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada Taman Kanak - Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, dan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 29 Tahun 2014 tentang Pengesahan Fotokopi Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar, Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar dan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah.
- Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang - Undang Dasar Negara Indonesia Tahun 1945.