

peserta didik, ketersediaan sarana prasarana, dan proses pembelajaran yang sesuai. Kedua, pendidikan dasar, yang mencakup layanan bagi anak usia 7 -15 tahun, wajib diberikan secara merata dan bermutu di seluruh wilayah, dengan memastikan setiap anak mendapatkan akses ke jenjang SD dan SMP atau bentuk lain yang sederajat. Ketiga, pendidikan kesetaraan, yang merupakan layanan bagi peserta didik usia 7-18 tahun yang belum menyelesaikan ataupun belum berkesempatan mengenyam pendidikan formal dan diselenggarakan melalui program Paket A, B, dan C.

Berikut ini merupakan perhitungan dari tabel indikator kinerja pencapaian SPM bidang pendidikan yang memuat perhitungan persentase jumlah pencapaian penerima layanan dan persentase pencapaian mutu layanan dasar dengan 3 (tiga) Jenis Kategori Layanan Utama yakni Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Kesetaraan.

Tabel 1.4
Capaian IP SPM Bidang Pendidikan Tahun 2022

NO	JENIS LAYANAN DASAR	CAPAIAN PENERIMA LAYANAN DASAR (DEMAND)			CAPAIAN PENYEDIAAN LAYANAN DASAR			CAP AIA N SPM	KATEGO RI
		JML ANAK USIA SEKOLAH	JML SISWA BERSEK OLAH/ TAMAT	CAP AIA N	TARG ET (%)	REA LISA SI (%)	CAP AIA N (%)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Pendidikan Anak Usia Dini	67.670	50.443	74,54	73	74	101	87,96	TUNTAS MADYA
2	Pendidikan Dasar	295.876	270.125	91,30	100	95	95	93,15	TUNTAS UTAMA
3	Pendidikan Kesetaraan	62.574	11.636	18,60	100	32	32	25,30	BELUM TUNTAS
IP SPM PENDIDIKAN TAHUN 2022								68,80	TUNTAS MUDA

Sumber : *Laporan Capaian Standar Pelayanan Minimal Kabupaten Brebes Tahun 2022*

Berdasarkan Tabel 1.4 mengenai Capaian Indeks Pelaksanaan (IP) Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Pendidikan Tahun 2022 di Kabupaten Brebes, dapat diketahui bahwa tingkat capaian SPM pada tiga jenis layanan dasar pendidikan menunjukkan variasi yang cukup mencolok antar jenjang pendidikan. Secara agregat, capaian Indeks Pelaksanaan SPM bidang pendidikan pada tahun 2022 tercatat sebesar 68,80, yang dikategorikan sebagai “Tuntas Muda”. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal bidang pendidikan di Kabupaten Brebes masih berada pada tahap awal pemenuhan standar, dan belum seluruhnya mencapai target layanan yang ditetapkan pemerintah.

Perhitungan capaian SPM pada tabel tersebut menggunakan formula gabungan antara tingkat capaian penerima layanan dasar (demand) dan realisasi penyediaan layanan dasar (supply) dengan proporsi 80 persen untuk capaian penerima layanan dasar (kolom 5) dan 20 persen untuk realisasi penyediaan layanan dasar (kolom 8). Formula ini mencerminkan keseimbangan antara aspek ketersediaan layanan pendidikan yang disediakan pemerintah dan tingkat pemanfaatan layanan oleh masyarakat, sehingga capaian SPM menggambarkan tingkat keberhasilan pelaksanaan layanan pendidikan secara menyeluruh.

Pada jenis layanan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), capaian penerima layanan mencapai 74,54 persen, dengan target penyediaan layanan sebesar 73 persen dan realisasi sebesar 74 persen. Berdasarkan rumus perhitungan, capaian akhir SPM untuk layanan PAUD adalah 87,96, yang termasuk dalam kategori “Tuntas Madya”. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan PAUD di

Kabupaten Brebes relatif baik, meskipun masih terdapat sebagian anak usia dini yang belum memperoleh akses pendidikan secara optimal.

Layanan Pendidikan Dasar, yang mencakup jenjang Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP), memiliki capaian tertinggi di antara ketiga jenis layanan. Dengan capaian penerima layanan sebesar 91,30 persen, serta target penyediaan layanan 100 persen dan realisasi 95 persen, capaian akhir SPM tercatat 93,15, termasuk kategori “Tuntas Utama”. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar anak usia wajib belajar di Kabupaten Brebes telah terlayani oleh sistem pendidikan formal, dan penyediaan sarana serta tenaga pendidik telah mendekati standar yang diharapkan.

Sebaliknya, capaian pada Pendidikan Kesetaraan masih tergolong rendah. Dari total 62.574 jiwa yang termasuk kelompok usia sekolah dan belum menempuh pendidikan formal, hanya 11.636 jiwa yang mengikuti pendidikan kesetaraan, dengan capaian penerima layanan 18,60 persen dan realisasi penyediaan layanan 32 persen. Berdasarkan formula capaian SPM, nilai akhir layanan kesetaraan hanya mencapai 25,30, yang masuk kategori “Belum Tuntas”. Kondisi ini menunjukkan masih terbatasnya akses masyarakat terhadap pendidikan nonformal, baik karena faktor sosial, ekonomi, maupun keterbatasan sarana dan program yang tersedia.

Tabel 1.5

Capaian IP SPM Bidang Pendidikan Tahun 2023

NO	JENIS LAYANAN DASAR	CAPAIAN PENERIMA LAYANAN DASAR (DEMAND)			CAPAIAN PENYEDIAAN LAYANAN DASAR			CAPAIAN SPM	KATEGORI
		JML ANAK USIA SEKOLAH	JML SISWA BERSEKOLAH/TAMAT	CAPAIAN	TARGET (%)	REALISASI (%)	CAPAIAN (%)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Pendidikan Anak Usia Dini	69.168	46.688	67,50	100	62,88	62,88	66,58	TUNTAS MUDA
2	Pendidikan Dasar	306.606	268.125	87,45	100	76,38	76,38	85,24	TUNTAS MADYA
3	Pendidikan Kesetaraan	67.960	12.961	19,07	100	75,55	75,55	30,37	BELUM TUNTAS
IP SPM PENDIDIKAN TAHUN 2023								60,73	TUNTAS MUDA

Sumber : *Laporan Capaian Standar Pelayanan Minimal Kabupaten Brebes Tahun 2023*

Berdasarkan Tabel 1.5 mengenai Capaian Indeks Pelaksanaan (IP) Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Pendidikan Tahun 2023 di Kabupaten Brebes, dapat diketahui bahwa capaian pelaksanaan SPM pada tahun tersebut menunjukkan tren penurunan dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Nilai capaian IP SPM Pendidikan tahun 2023 tercatat sebesar 60,73, yang termasuk dalam kategori “Tuntas Muda”. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan SPM bidang pendidikan belum mengalami peningkatan yang signifikan, bahkan cenderung stagnan dan mengalami sedikit penurunan dibanding capaian tahun 2022 sebesar 68,80.

Perhitungan capaian SPM pada tabel tersebut menggunakan formula gabungan antara capaian penerima layanan dasar (kolom 5) dan realisasi penyediaan layanan dasar (kolom 8) dengan pembobotan 80 persen pada capaian penerima layanan dasar dan 20 persen pada capaian penyediaan layanan dasar.

Formula ini memberikan gambaran komprehensif tentang keseimbangan antara tingkat pemenuhan kebutuhan pendidikan oleh masyarakat dan kemampuan pemerintah dalam menyediakan layanan pendidikan sesuai standar.

Pada layanan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), capaian penerima layanan dasar tercatat sebesar 67,50 persen, sedangkan capaian penyediaan layanan mencapai 62,88 persen. Berdasarkan formula capaian SPM, diperoleh nilai akhir sebesar 66,58, yang termasuk dalam kategori “Tuntas Muda”. Angka ini menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan PAUD di Kabupaten Brebes masih menghadapi tantangan dalam meningkatkan partisipasi anak usia dini untuk mengikuti pendidikan formal.

Layanan Pendidikan Dasar memperlihatkan capaian tertinggi dibanding dua layanan lainnya, dengan tingkat capaian penerima layanan sebesar 87,45 persen dan capaian penyediaan layanan sebesar 76,38 persen. Berdasarkan rumus perhitungan, capaian SPM pendidikan dasar mencapai 85,24, yang dikategorikan “Tuntas Madya”. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar anak usia wajib belajar telah memperoleh akses pendidikan dasar, meskipun terdapat penurunan capaian dibandingkan tahun 2022 yang semula mencapai 93,15. Penurunan ini dapat mengindikasikan adanya kendala pada aspek penyediaan layanan, seperti ketersediaan sarana-prasarana pendidikan, jumlah tenaga pendidik, atau pemerataan akses di wilayah pedesaan.

Sementara itu, capaian Pendidikan Kesetaraan masih menunjukkan kondisi yang jauh dari harapan. Dari total 67.960 jiwa yang termasuk kelompok usia sekolah dan belum menempuh pendidikan formal, hanya 12.961 jiwa yang

mengikuti pendidikan kesetaraan, dengan capaian penerima layanan 19,07 persen dan capaian penyediaan layanan 75,55 persen. Berdasarkan formula capaian SPM, nilai akhir pendidikan kesetaraan sebesar 30,37, yang termasuk kategori “Belum Tuntas”. Rendahnya capaian ini menunjukkan bahwa pendidikan nonformal di Kabupaten Brebes masih menghadapi kendala baik dari sisi motivasi masyarakat maupun keterbatasan lembaga penyelenggara program kesetaraan. Secara keseluruhan, capaian SPM bidang pendidikan tahun 2023 menunjukkan bahwa meskipun terdapat upaya peningkatan pada aspek penyediaan layanan, namun secara umum hasil yang dicapai belum optimal. Penurunan nilai IP SPM dari 68,80 pada tahun 2022 menjadi 60,73 pada tahun 2023 mengindikasikan adanya perlambatan dalam kinerja implementasi SPM, terutama pada sektor PAUD dan pendidikan kesetaraan.

Tabel 1.6

Capaian IP SPM Bidang Pendidikan Tahun 2024

NO	JENIS LAYANAN DASAR	CAPAIAN PENERIMA LAYANAN DASAR (DEMAND)			CAPAIAN PENYEDIAAN LAYANAN DASAR			CAPAIAN SPM	KATEGORI
		JML ANAK USIA SEKOLAH	JML SISWA BERSEKOLAH/TAMAT	CAPAIAN	TARGET (%)	REALISASI (%)	CAPAIAN (%)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Pendidikan Anak Usia Dini	67.670	50.443	74,54	73	74	101	87,96	TUNTAS MADYA
2	Pendidikan Dasar	295.876	270.125	91,30	100	95	95	93,15	TUNTAS UTAMA
3	Pendidikan Kesetaraan	62.574	11.636	18,60	100	32	32	25,30	BELUM TUNTAS
IP SPM PENDIDIKAN TAHUN 2024								63,92	TUNTAS MUDA

Sumber : *Laporan Capaian Standar Pelayanan Minimal Kabupaten Brebes Tahun 2024*

Berdasarkan Tabel 1.6 tentang Capaian Indeks Pelaksanaan (IP) Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Pendidikan Tahun 2024 di Kabupaten Brebes, dapat diketahui bahwa pelaksanaan SPM bidang pendidikan pada tahun tersebut menunjukkan sedikit peningkatan dibandingkan tahun 2023, namun belum mencapai hasil yang optimal. Nilai IP SPM Pendidikan tahun 2024 tercatat sebesar 63,92, yang masih berada pada kategori “Tuntas Muda”. Capaian ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan SPM di bidang pendidikan belum sepenuhnya mencapai target nasional, dan masih memerlukan penguatan dalam aspek pemerataan akses serta peningkatan kualitas penyediaan layanan pendidikan di daerah.

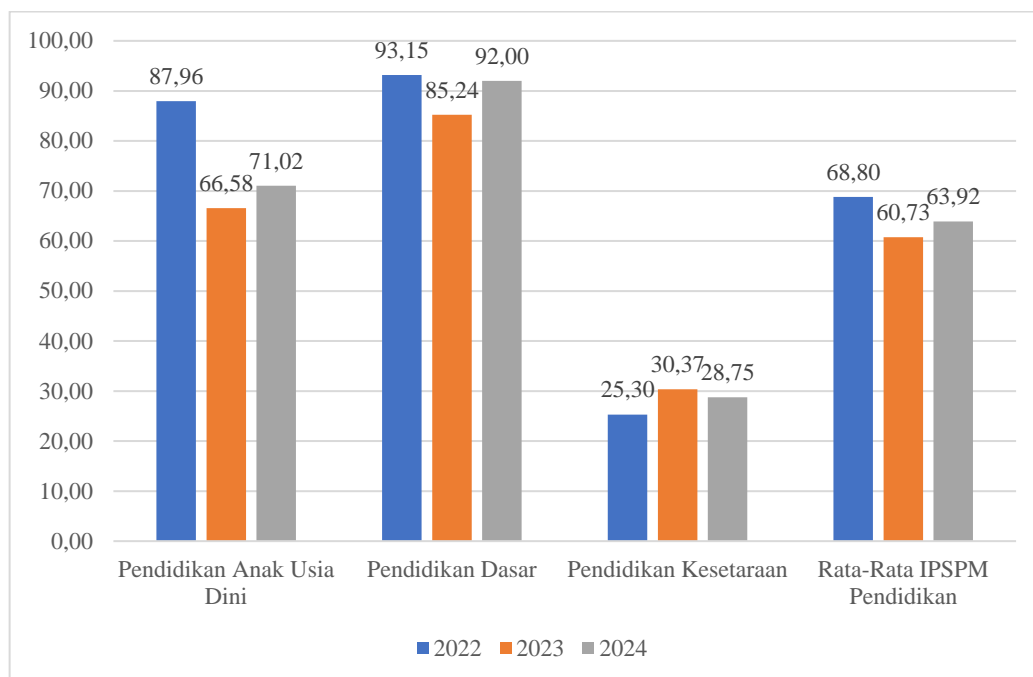
Perhitungan capaian SPM ini dilakukan dengan menggunakan formula gabungan antara capaian penerima layanan dasar (kolom 5) dan realisasi penyediaan layanan dasar (kolom 8), di mana capaian penerima layanan dasar memiliki bobot 80 persen, dan capaian penyediaan layanan dasar memiliki bobot 20 persen. Pendekatan ini mencerminkan keseimbangan antara tingkat kebutuhan masyarakat yang telah terpenuhi melalui partisipasi dalam layanan pendidikan dan kemampuan pemerintah dalam menyediakan layanan tersebut secara memadai sesuai standar.

Pada layanan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), capaian penerima layanan dasar tercatat sebesar 74,54 persen, dengan target penyediaan layanan sebesar 73 persen dan realisasi sebesar 74 persen. Berdasarkan formula capaian SPM, diperoleh nilai akhir sebesar 87,96, yang termasuk dalam kategori “Tuntas Madya”. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan PAUD di Kabupaten

Brebes relatif baik dan mengalami konsistensi capaian dibandingkan tahun sebelumnya, meskipun peningkatan jumlah anak usia dini yang bersekolah masih perlu terus didorong untuk mencapai tingkat partisipasi penuh.

Layanan Pendidikan Dasar masih menjadi sektor yang mencatatkan tingkat capaian paling tinggi dibandingkan dengan sektor pelayanan dasar lainnya. Hal ini tercermin dari persentase penerima layanan dasar yang telah mencapai 91,30 persen, sementara capaian pada aspek penyediaan layanan dasar bahkan berada pada angka yang lebih tinggi, yakni sebesar 95 persen. Berdasarkan hasil penghitungan SPM, diperoleh capaian akhir layanan pendidikan dasar sebesar 93,15, yang termasuk ke dalam kategori “Tuntas Utama”. Tingginya capaian tersebut mengindikasikan bahwa pelaksanaan pelayanan pendidikan dasar di Kabupaten Brebes telah berjalan secara relatif stabil dan konsisten, serta semakin mendekati pemenuhan SPM. Kondisi ini terlihat tidak hanya dari aspek kuantitas peserta didik yang terlayani, tetapi juga dari sisi ketersediaan sarana dan prasarana pendidikan.

Sementara itu, pada Pendidikan Kesetaraan, capaian penerima layanan dasar masih sangat rendah, yaitu 18,60 persen, dengan capaian penyediaan layanan sebesar 32 persen. Berdasarkan formula capaian, nilai akhir SPM untuk layanan pendidikan kesetaraan adalah 25,30, yang termasuk dalam kategori “Belum Tuntas”. Kondisi ini menggambarkan masih rendahnya minat masyarakat terhadap pendidikan nonformal, serta keterbatasan lembaga penyelenggara program kesetaraan yang dapat menjangkau kelompok usia dewasa atau masyarakat yang belum menyelesaikan pendidikan formal.



Gambar 1.1. Grafik Capaian SPM Tahun 2022-2024

Berdasarkan data diatas yang menggambarkan tentang grafik capaian SPM Bidang Pendidikan dari Tahun 2022-2024, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, capaian SPM bidang pendidikan Kabupaten Brebes pada tahun 2024 menunjukkan adanya peningkatan tipis dibandingkan tahun 2023 (dari 60,73 menjadi 63,92), namun belum mampu melampaui capaian tahun 2022 yang mencapai 68,80. Hal ini menandakan bahwa selama periode 2022–2024, pelaksanaan SPM bidang pendidikan cenderung stagnan pada kisaran capaian 60 persen. Kondisi tersebut mencerminkan masih adanya tantangan dalam meningkatkan pemerataan layanan, terutama pada jenjang PAUD dan pendidikan kesetaraan. Oleh karena itu, diperlukan strategi kebijakan yang lebih adaptif, termasuk penguatan sinergi antarperangkat daerah, peningkatan kapasitas lembaga pendidikan nonformal, serta optimalisasi peran masyarakat dalam mendukung pencapaian Standar Pelayanan Minimal bidang pendidikan secara berkelanjutan.

Perhitungan yang terdapat dalam ketiga tabel diatas tidak luput dari perencanaan daerah. Berdasarkan Permendagri 59 Tahun 2021, rencana pemenuhan pelayanan dasar yang berasal dari perhitungan kebutuhan dan ketersediaan sumber daya dan harus diintegrasikan dalam RPJMD dan RKPD. Artinya target dan program untuk mencapai SPM tidak berdiri sendiri, tetapi menjadi bagian dari rencana pembangunan daerah. Apabila sudah terdapat di RKPD, maka ini menjadi dasar penyusunan KUA-PPAS yang menjadi acuan dari penyusunan APBD. Belanja daerah untuk pemenuhan kebutuhan urusan pemerintahan wajib yang terkait dengan pelayanan dasar publik disesuaikan dengan kebutuhan untuk pencapaian SPM. Dengan ini maka perencanaan yang terintegrasi memastikan pemenuhan SPM dilakukan secara sistematis, terukur, dan berkesinambungan, sehingga pelayanan dasar kepada masyarakat dapat ditingkatkan secara nyata.

Selama proses penyusunan laporan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang pendidikan di Kabupaten Brebes, tim penyusun kerap menghadapi permasalahan yang cukup mendasar, yaitu kesulitan memperoleh data yang diperlukan dari bidang teknis yang secara langsung menangani indikator SPM. Meskipun secara struktural bidang teknis memiliki kewenangan dan data yang relevan, mekanisme koordinasi dan komunikasi antarpihak belum berjalan optimal. Permintaan data sering kali memerlukan waktu lama, harus melalui birokrasi berlapis, dan tidak jarang hasil data yang diterima tidak lengkap atau tidak dalam format yang sesuai kebutuhan pelaporan. Kondisi ini mengakibatkan keterlambatan penyusunan laporan SPM. Masalah ini menunjukkan lemahnya sistem pengumpulan, validasi, dan distribusi data.

Selain itu, tantangan yang cukup signifikan juga muncul dalam pengumpulan data jumlah siswa yang bersekolah di madrasah atau sekolah yang berada di bawah naungan Kementerian Agama (Kemenag). Hal ini disebabkan perbedaan sistem pendataan antara Dinas Pendidikan dan Kemenag, di mana data Kemenag sering kali tidak terintegrasi dengan sistem pendataan pemerintah daerah. Beberapa madrasah mungkin melaporkan data ke Kemenag pusat atau provinsi, tetapi tidak langsung ke kabupaten, sehingga tim penyusun laporan SPM harus melakukan upaya tambahan untuk memperoleh informasi tersebut. Kesenjangan koordinasi ini memperburuk keterlambatan penyusunan laporan dan berpotensi mengakibatkan ketidakakuratan capaian indikator SPM yang terkait angka partisipasi sekolah.

Implementasi SPM bidang pendidikan di Kabupaten Brebes bukan hanya persoalan teknis, namun juga menyangkut dimensi sosial, politik, dan birokrasi lokal. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif menjadi penting untuk menggali bagaimana pelaksanaan SPM pendidikan dijalankan secara nyata di lapangan, termasuk dinamika aktor, tantangan implementasi, dan praktik-praktik adaptif yang dilakukan oleh pemerintah daerah dan institusi pendidikan.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran komprehensif mengenai pelaksanaan SPM bidang pendidikan di Kabupaten Brebes, serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan strategis dalam perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan pendidikan dasar di daerah.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Pendidikan di Kabupaten Brebes?
2. Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan di Kabupaten Brebes?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Pendidikan di Kabupaten Brebes.
2. Untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan di Kabupaten Brebes.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

1.3.2.1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dalam bidang administrasi publik serta dapat dijadikan sebagai landasan dalam mengembangkan model penelitian mengenai analisis pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan.

1.3.2.2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kabupaten Brebes, khususnya Dinas Pendidikan, dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan pelayanan pendidikan. Rekomendasi yang dihasilkan diharapkan mampu mendorong percepatan pencapaian target SPM bidang pendidikan secara lebih efektif dan berkelanjutan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PROPOSISI

2.1. Penelitian Sebelumnya

Pada penelitian ini, sebagai dasar untuk memperkuat landasan teoritis dan memberi gambaran terkait dengan permasalahan yang diteliti, maka diperlukan penelitian terdahulu. Dalam telaah penelitian sebelumnya, peneliti dapat mengetahui sejauh mana topik yang telah dibahas, metode yang digunakan, serta *output* yang diperoleh, sehingga peneliti dapat memastikan bahwa penelitian ini memiliki kebaruan khususnya terkait dengan Analisis Capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Pendidikan. Berikut ini merupakan penelitian terdahulu yang memiliki kaitan dengan judul dalam penelitian kali ini:

1. *Implementation Of Minimum Service Standards In Hospitals In Indonesia* (Nur Fauzia Yunus & Ikram Muhammad) menggunakan tinjauan pustaka artikel ilmiah relevan yang dipublikasikan daring dari tahun 2020 hingga 2022 berdasarkan isu, metodologi, dan relevansi hasil penelitian. temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan SPM belum efektif di rumah sakit dan dipengaruhi oleh dukungan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta komunikasi dan koordinasi dalam pemberian layanan. Fauzia YunusN., & MuhammadiI. (2024). *Implementation Of Minimum Service Standards In Hospitals In Indonesia Literature Review*. *Proceedings of International Interdisciplinary Conference on Sustainable Development Goals (IICSDGs)*, 6(1), 213-220.
2. Efektivitas Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan untuk Mewujudkan Hak dan Mutu di Sekolah Dasar (Anugrah Dwi Setyo Ardianto, Habib Muhsin Syafingi, Dilli Noviasari, dan Dyah Adriantini Sintha Dewi, 2024) menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan mengambil Teori Efektivitas. Lokus penelitian di Kabupaten Magelang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SPM bidang pendidikan

belum berjalan efektif, karena masih terdapat kesenjangan antara kebijakan dengan pelaksanaan di lapangan dalam mewujudkan hak dan mutu pendidikan dasar (Borobudur Law and Society Journal, Vol. 3 No. 5, 2024: 177–189).

3. Analisis Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan Dasar di Kabupaten Luwu (Guntara, 2021) menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan landasan Teori SPM dan Desentralisasi Pendidikan. Lokus penelitian di Kabupaten Luwu, Sulawesi Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum semua indikator SPM tercapai. Hambatan utama ditemukan pada distribusi guru yang tidak merata serta keterbatasan sarana dan prasarana (Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan, <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jpk/article/view/39721>).
4. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan Dasar: Kajian Total Quality Management Sekolah Dasar di Kabupaten Banjarnegara (Yuniati, Harsanto, dan Rosyadi, 2020) dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif menggunakan Teori *Total Quality Management (TQM)*. Lokus penelitian berada di Kabupaten Banjarnegara. Penelitian ini menemukan bahwa penerapan *TQM* belum optimal dalam mendukung capaian SPM, terlihat dari kesenjangan antar sekolah dalam pemenuhan standar pelayanan (Public Policy and Management Inquiry, Vol. 1 No. 1, 2020: 88–99).
5. Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Perspektif Revolusi Industri 4.0 di SD Bayan *Islamic School* (Susanto, Muhammad Adlan Nawawi, dan Abdul Rohim, 2020) menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan dasar Teori SPM bidang pendidikan. Lokus penelitian adalah SD Bayan *Islamic School*. Penelitian ini menunjukkan adanya inovasi pembelajaran dengan penerapan Computer Assisted Instruction dan Word Processor Learning sebagai bentuk adaptasi SPM pendidikan pada era Revolusi Industri 4.0 (Jurnal Andragogi, Vol. 2 No. 3, 2020: 1–19).
6. Perbandingan Implementasi Kebijakan Anggaran dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Puskesmas Gamping 1 dan Puskesmas Salaman 1 (Farhah Lya Zulfa dan Sunarto, 2023) menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan dasar Teori Implementasi Kebijakan. Lokus penelitian di dua puskesmas, yaitu Gamping dan Salaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidakberhasilan pencapaian indikator SPM tidak hanya dipengaruhi oleh keterbatasan anggaran, tetapi juga karena kurangnya sumber daya manusia (Jurnal UII

Berkala Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat, Vol. 1 No. 1, 2023: 19–28. DOI: 10.28885/bikkm.vol1.iss1.art3).

7. Analisis Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Penyakit Hipertensi di Wilayah Kerja Puskesmas Rimbo Tengah (Supriyati, Rahmat Supriyatna, dan Rahmad Fitrie, 2024) menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan dasar Teori SPM dan berfokus pada bidang kesehatan. Lokus penelitian di Puskesmas Rimbo Tengah. Hasil penelitian menunjukkan perlunya sosialisasi intensif mengenai aturan SPM Hipertensi agar para pelaksana memahami kebijakan secara menyeluruh (Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat, Vol. 8 No. 3, Desember 2024, ISSN 2623-1581).
8. Efektivitas Standar Pelayanan Minimal pada Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara (Jureine Valentin Debora Kalele, Femmy Tasik, dan Evelin Kawung, 2023) menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan Teori Efektivitas. Lokus penelitian adalah Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program SPM di provinsi tersebut belum berjalan efektif dan maksimal (Agri-Sosioekonomi Unsrat, Vol. 19 No. 2, Mei 2023: 1081–1090, ISSN 1907–4298).
9. Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan Menengah di Provinsi Banten (Subki, Agus Syafari, dan Arenawati, 2022) menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan dasar Teori Evaluasi. Lokus penelitian adalah Provinsi Banten. Hasil penelitian menunjukkan bahwa cakupan pemenuhan SPM pendidikan menengah belum sepenuhnya tercapai sehingga diperlukan evaluasi dan peninjauan kebijakan yang berkelanjutan (Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah, Vol. 6 No. 1, Juni 2022: 46–63).
10. Implementasi Standar Pelayanan Minimal Guna Meningkatkan Efektivitas Kualitas Pendidikan pada SMP Negeri di Kecamatan Burau Kabupaten Luwu Timur (Kaslam, Seri Suriani, dan Lukman Setiawan, 2022) menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan dasar Teori Perencanaan Pengelolaan. Lokus penelitian adalah SMP Negeri di Kecamatan Burau, Kabupaten Luwu Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek perencanaan pengelolaan pendidikan terlaksana cukup baik meskipun masih memerlukan peningkatan (Bosowa Journal of Education, 2022, P-ISSN 2808-5515, E-ISSN 2808-4861).
11. Strategi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam Pemerataan Tenaga Pendidik untuk Memenuhi Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di

Kabupaten Biak Numfor (Army Eddy Prasetyo Andhika dan Iswahyudi, 2021) menggunakan metode deskriptif kualitatif. Lokus penelitian adalah Kabupaten Biak Numfor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SPM pendidikan dasar di daerah tersebut belum berjalan maksimal karena pemerataan tenaga pendidik masih menjadi kendala utama (Gema Kampus, Vol. 16 No. 1, 2021, P-ISSN 2085-3335; E-ISSN 2715-1840).

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu di atas, penulis menemukan adanya persamaan dan perbedaaan dari penelitian ini, anatar lain dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1

Matriks Penelitian Sebelumnya

No	Nama Peneliti; Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5
1.	Nur Fauzia Yunus : 2023	<i>Implementation Of Minimum Service Standards In Hospitals In Indonesia</i>	Metode : Kualitatif Deskriptif dengan tinjauan pustaka artikel ilmiah	Output : Penerapan SPM belum efektif di rumah sakit dan dipengaruhi oleh SDM, sarana dan prasarana, serta komunikasi dan koordinasi dalam pemberian layanan
Sumber : Vol. 6 No. 1 (2023): Proceedings of International Interdisciplinary Conference on Sustainable Developments Goals (IICSDGs)				
2.	A. Ardianto, Habib Muhsin Syafingi, D.	Efektivitas Standar Pelayanan Minimal Bidang	Metode : Studi kualitatif	Lokus : Kabupaten Magelang

	Noviasari, Dyah Adriantini Sintha Dewi; 2024	Pendidikan Untuk Mewujudkan Hak Dan Mutu Di Sekolah Dasar	dengan pendekatan deskriptif	Teori : Teori Efektivitas Output : SPM Bidang Pendidikan di Kab. Magelang dalam pelaksanaannya belum efektif.
Sumber : Borobudur Law And Society Journal. Vol.3 No. 5 (2024) Pp :177-189				
3.	Guntara, R.; 2021	Analisis Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan Dasar Di Kabupaten Luwu	Metode : Studi kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Lokus : Kabupaten Luwu, Sulawesi Selatan Teori : Teori SPM dan Desentralisasi Pendidikan Output : Belum semua indikator SPM tercapai; hambatan pada distribusi guru dan sarpras
Sumber : https://Ejournal.Undip.Ac.Id/Index.Php/Jpk/Article/View/39721				

4.	Yuniati, Y.; Harsanto, B.T.; Rosyadi, S.; 2020	Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan Dasar (Kajian Total Quality Management Sekolah Dasar Di Kabupaten Banjarnegara)	Metode : Studi kualitatif dengan pendekatan deskriptif Teori : Total Quality Management (TQM)	Lokus : Kabupaten Banjarnegara Output : Penerapan TQM belum optimal dalam mendukung capaian SPM; ada kesenjangan antar sekolah
Sumber : Public Policy And Managament Inquiry. Volume 1issue 1 Tahun 2020, Page88-99				
5.	Susanto, Muhammad Adlan Nawawi, Abdul Rohim; 2020	Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Perspektif Revolusi Industri 4.0 Di Sd Bayan Islamic School	Metode : Deskriptif kualitatif Teori : Teori SPM Bidang Pendidikan	Lokus : SD Bayan Islamic School Output : Terciptanya pendidik yang menerapkan sistem Computer Assisted Instruction atau pembelajaran memanfaatkan Word Processor Learning

Sumber : Jurnal Andragogi 2 (3), 2020, 1-19. P-Issn: 2716-098x, E-Issn: 2716-0971				
6.	Farhah Lya Zulfa1, Sunarto; 2023	Perbandingan Implementasi Kebijakan Anggaran Dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Puskesmas Gamping 1 Dan Puskesmas Salaman 1	Metode : Studi kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Lokus : Puskesmas Gamping dan Salaman Teori : Implementasi Kebijakan Output : Tidak tercapainya indikator SPM tidak hanya dipengaruhi oleh faktor anggaran melainkan kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia)
Sumber : Jurnal UII Berkala Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan Masyarakat Vol.1, No.1(2023), 19-28 DOI: 10.28885/Bikkm.Vol1.Iss1.Art3				
7.	Supriyati, Rahmat Supriyatna, Rahmad Fitrie; 2024	Analisis Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Penyakit Hipertensi	Metode : Studi kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Fokus : SPM Bidang Kesehatan Lokus : PUSKESMAS RIMBO TENGAH

		Diwilayah Kerja Puskesmas Rimbo Tengah		Teori : Teori SPM Output : Perlu dilakukan sosialisasi mengenai aturan SPM Hipertensi untuk menjadi aturan untuk melaksanakan rencana layanan minimum Hipertensi agar dalam implementasinya semua implementor mengetahui terkait kebijakan yang berlaku.
Sumber : Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat Volume 8, Nomor 3, Desember 2024 Issn 2623-1581 (Online)				
8.	Jureine Valentin DeboraKalele, Femmy Tasik, Evelin Kawung; 2023	Efektivitas Standar Pelayanan Minimalpada Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara	Metode : Deskriptif Kualitatif	Lokus : Provinsi Sulawesi Utara Output : program standar

			Teori : Efektivitas	pelayanan minimal ini belum berjalan dengan efektif dan maksimal
Sumber : Agri-Sosioekonomiunsrat,ISSN(P)1907-4298,ISSN(E)2685-063X, Sinta 5, Volume 19 Nomor 2, Mei 2023: 1081-1090				
9.	Subki, Agus Syafari dan Arenawati; 2022	Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Pendidikan Menengah Di Provinsi Banten	Metode : Deskriptif Kualitatif	Lokus : Provinsi Banten Teori : Evaluasi Output : cakupan pemenuhan SPM Pendidikan Menengah di Provinsi Banten belum semuanya terpenuhi.
Sumber : Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah, Vol. 06 No. 01 , Juni 2022, Hal 46 – 63. P-ISSN: 2597-4971, E-ISSN: 2685-0079				
10.	Kaslam, Seri Suriani, Lukman Setiawan; 2022	Implementasi Standar Pelayanan Minimal Guna Meningkatkan Efektivitas Kualitas Pendidikan Pada Smp Negeri Di	Metode : Deskriptif Kualitatif	Lokus : Kabupaten Luwu Timur Teori : Perencanaan pengelolaan

		Kecamatan Burau Kabupaten Luwu Timur		Output : aspek perencanaan pengelolaan pendidikan terlaksana cukup baik
Sumber : <i>Bosowa Journal Of Education</i> (2022): P-ISSN: 2808-5515 E-ISSN: 2808-4861				
11.	Army Eddy Prasetyo Andhika dan Iswahyudi; 2021	Strategi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Dalam Pemerataan Tenaga Pendidik Untuk Memenuhi Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar Di Kabupaten Biak Numfor	Metode : Deskriptf Kualitatif	<i>Output</i> :Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar yang ada di Kabupaten Biak Numfor belum berjalan dengan maksimal.
Sumber : “Gema Kampus” Iisip Yapis Biak Edisi Vol.16 No.1 Tahun 2021 P-Issn 2085-3335; E-Issn 2715-1840				

2.2. Kajian Pustaka

2.2.1. Administrasi Publik

2.2.1.1. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan cabang ilmu sosial yang memfokuskan kajian tentang bagaimana kebijakan publik dirumuskan dan diimplementasikan dalam sistem pemerintahan untuk mencapai kepentingan umum. Menurut Dwight Waldo (1948;2), administrasi publik adalah “*the art and science of management as*

applied to the affairs of state”, menekankan bahwa administrasi publik tidak hanya melibatkan aspek teknis dan prosedural, tetapi juga dimensi nilai dan etika dalam pengelolaan negara.

Seiring perkembangan zaman, paradigma administrasi publik mengalami pergeseran dari pendekatan birokratis ke arah yang lebih responsif, partisipatif, dan berorientasi pada hasil. Hal ini ditandai dengan munculnya pendekatan *New Public Management (NPM)*, yang mengusung efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, dan pengelolaan pelayanan publik dengan prinsip manajerial sektor swasta. Hal ini selaras dengan pendapat Hood (1991:3), yang menyatakan bahwa *NPM* adalah istilah luas yang digunakan untuk menggambarkan gelombang reformasi sektor publik yang menekankan efisiensi yang lebih tinggi, orientasi pasar, dan pengukuran. kinerja pemerintah dinilai berdasarkan *output* dan *outcome*, tidak hanya pada kepatuhan administratif saja, sehingga hal ini mendorong terciptanya birokrasi yang lebih akuntabel, transparan, dan berorientasi pada hasil.

Selanjutnya dalam administrasi publik, peran pemerintah semakin bergeser dari yang semula sebagai regulator dan pelaksana kebijakan, kini menjadi penyedia layanan publik (*service provider*) yang proaktif. Hal ini menuntut pemerintah untuk lebih berorientasi pada hal-hal yang dibutuhkan sebagai “klien”, bukan sekadar objek kebijakan. Menurut Osborne dan Gaebler (1992:25), “*The purpose of government is to steer rather than row — to focus more on policy direction and outcomes than on direct service delivery.*” Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat diartikan bahwa pemerintah harus berperan sebagai pengarah

kebijakan dan strategi, bukan sebagai pelaksana teknis dari semua layanan. Dengan demikian, dari beberapa gagasan di atas, peran pemerintah saat ini menjadi bukan satu-satunya pelaksana. Hal ini dimaksudkan agar pemerintah bisa lebih berfokus pada pencapaian hasil (*outcomes*) dan bukan hanya melakukan kegiatan administratif saja, namun mendorong inovasi, efisiensi, dan kolaborasi dari berbagai sektor. Dalam kerangka ini, kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan administrasi publik.

Sebagai penyedia layanan, pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan dasar yang meliputi pendidikan, kesehatan, air bersih, dan infrastruktur sosial lainnya. Desentralisasi yang terjadi di Indonesia, telah membentuk pemerintah daerah agar ikut andil dan bertanggungjawab terhadap pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Oleh karena itu, pengelolaan administrasi publik di tingkat daerah menjadi faktor penentu dalam pencapaian tujuan pelayanan dasar yang diukur melalui Standar Pelayanan Minimal (SPM).

2.2.1.2. Indikator Administrasi Publik

Teori administrasi publik tidak hanya membahas struktur birokrasi atau proses kebijakan, tetapi juga mencakup dimensi-dimensi yang mengukur kinerja pemerintahan, tata kelola yang baik, dan kemampuan penyediaan layanan publik secara efektif dan efisien.

Menurut Osborne & Gaebler, berikut adalah beberapa dimensi utama dari administrasi publik (dalam Tarumingkeng, Rudy C. 2025;7):

- 1) pemerintah sebagai pengarah, bukan pelaksana langsung;
- 2) pemberdayaan komunitas, bukan pengutamaan birokrasi;
- 3) penciptaan kompetisi dalam pelayanan;
- 4) berorientasi pada misi, bukan sekadar aturan;
- 5) fokus pada hasil, bukan hanya input;
- 6) melihat warga sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan baik;
- 7) bersifat wirausaha, bukan pemboros anggaran;
- 8) pencegahan masalah, bukan reaksi setelah masalah muncul;
- 9) desentralisasi otoritas; dan
- 10) adopsi mekanisme pasar.

2.2.2. Pelayanan Publik

2.2.2.1. Definisi Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Pemerintah sebagai penyelenggara negara berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima bagi semua penduduk Indonesia, sebagaimana amanat Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara. Sedangkan yang dimaksud sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah setiap Institusi penyelenggara Negara, Korporasi, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Undang- Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan Badan Hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan Publik diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dalam menawarkan kepuasan meskipun hasil yang terkait pada suatu produk secara fisik (Kolter dalam sinambela 2006:5). Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan dalam Sinambela 2006:5).

Pelayanan yakni segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik di pusat maupun di daerah, BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. (KEPMENPAN 63/2003).

Melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun di dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. (Hayat 2017:22)

2.2.2.2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah, penyelenggara perekonomian dan

pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/ atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Berikut adalah prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang juga dirumuskan oleh LAN:

- 1) Prinsip Kesederhanaan;
- 2) Prinsip Akurasi, artinya Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah;
- 3) Prinsip Keamanan;
- 4) Prinsip Tanggung Jawab;
- 5) Prinsip Kelengkapan sarana dan prasarana;
- 6) Prinsip Kemudahan Akses;
- 7) Prinsip Kedisiplinan, Kesopanan, dan keramahan;
- 8) Kenyamanan.

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan. Semua bentuk pelayanan diberikan kepada seluruh lapisan masyarakat dengan sebaik-baiknya termasuk kepada kelompok Marjinal (kelompok Difabel, Lansia, Anak-anak, Ibu Hamil, Ibu Menyusui) dengan memberikan sarana dan prasarana pendukung agar kelompok masyarakat ini dapat terlayani dengan baik dan nyaman.

2.2.3. Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan konsep utama dalam studi administrasi publik karena berhubungan dengan bagaimana pemerintah menjalankan peran dan tanggung jawabnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Dye (2013:3), kebijakan publik dapat diartikan sebagai “*whatever governments choose to do or not to do*”, yaitu segala sesuatu yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Definisi ini menunjukkan bahwa kebijakan publik tidak hanya berupa tindakan konkret, tetapi juga keputusan untuk tidak bertindak terhadap isu tertentu. Dengan demikian, kebijakan publik mencerminkan hasil pilihan politik dan administrasi pemerintah dalam mengatur urusan publik.

Selanjutnya, Anderson (2011:6) mendefinisikan kebijakan publik sebagai serangkaian tindakan yang memiliki tujuan tertentu dan dilaksanakan oleh seorang atau sekelompok aktor dalam rangka menangani suatu permasalahan. Ia menekankan bahwa kebijakan publik bersifat tujuan (*goal-oriented*) dan terbentuk melalui proses kebijakan (*policy process*) yang terdiri dari tahap formulasi, implementasi, dan evaluasi. Definisi ini menegaskan bahwa kebijakan publik merupakan hasil dari suatu proses sistematis yang didesain untuk mencapai sasaran tertentu bagi kepentingan masyarakat luas.

Dalam pandangan Dunn (2018:45), kebijakan publik dapat dipahami sebagai suatu langkah atau tindakan yang dilakukan secara sengaja oleh individu atau kelompok dalam menghadapi suatu persoalan yang menyangkut kepentingan publik. Dunn menekankan pentingnya analisis kebijakan sebagai sarana untuk memahami dan menilai proses kebijakan melalui identifikasi masalah, perumusan

alternatif solusi, serta penilaian atas dampak kebijakan yang diterapkan. Analisis kebijakan berfungsi untuk membantu pengambil keputusan agar kebijakan yang dirumuskan lebih rasional, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sedangkan kebijakan publik menurut Wayne Parsons dipahami sebagai hasil dari proses politik yang terjadi dalam sistem pemerintahan sebagai respon terhadap berbagai persoalan yang berkembang di masyarakat. Parsons (1995) menjelaskan bahwa kebijakan publik tidak hanya merupakan keputusan teknis pemerintah, melainkan dipengaruhi oleh tuntutan dan dukungan masyarakat serta kondisi lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Dalam pandangan ini, Parsons merujuk pada Teori *Black Box* yang dikemukakan oleh David Easton, yang memandang sistem politik sebagai suatu mekanisme yang menerima masukan berupa tuntutan dan dukungan dari masyarakat, kemudian memprosesnya melalui mekanisme internal pemerintahan yang kompleks.

Proses tersebut tidak dijelaskan secara rinci karena sulit diamati secara langsung, sehingga dianalogikan sebagai sebuah “kotak hitam”. Hasil dari proses tersebut adalah kebijakan publik yang bersifat mengikat dan berdampak langsung pada masyarakat (Easton, 1965). Respons masyarakat terhadap kebijakan yang dihasilkan selanjutnya menjadi umpan balik bagi pemerintah dalam proses perumusan kebijakan berikutnya, sehingga kebijakan publik dipahami sebagai proses yang berlangsung secara berkelanjutan (Parsons, 1995).

2.2.3.1. Proses Kebijakan Publik

Proses kebijakan publik berlangsung melalui tahapan yang sistematis dan saling berkaitan. Setiap tahapan berfungsi untuk memastikan bahwa kebijakan yang dihasilkan benar-benar mampu menjawab permasalahan publik secara efektif. Menurut William N. Dunn (2018) dan James E. Anderson (2014), proses kebijakan publik dapat digambarkan dalam enam tahapan utama sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah (*Problem Identification*)

Tahap ini merupakan langkah awal dalam siklus kebijakan publik, di mana pemerintah bersama masyarakat mengenali isu-isu yang dianggap sebagai masalah publik. Proses ini melibatkan analisis situasi, pengumpulan data, dan perumusan masalah dalam bentuk yang dapat diatasi melalui kebijakan.

2. *Agenda Setting* (Penetapan Agenda)

Setelah masalah teridentifikasi, tidak semua isu dapat langsung ditangani oleh pemerintah. Oleh karena itu, dilakukan proses penetapan agenda kebijakan, yaitu menentukan masalah-masalah yang layak dan prioritas untuk masuk ke dalam agenda kebijakan pemerintah.

3. Perumusan Kebijakan (*Policy Formulation*)

Pada tahap ini, para pengambil kebijakan menyusun berbagai alternatif solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi masalah yang ada. Setiap alternatif dianalisis dari segi efektivitas, efisiensi, kelayakan politik, dan dampak sosialnya.

4. Adopsi Kebijakan (*Policy Adoption*)

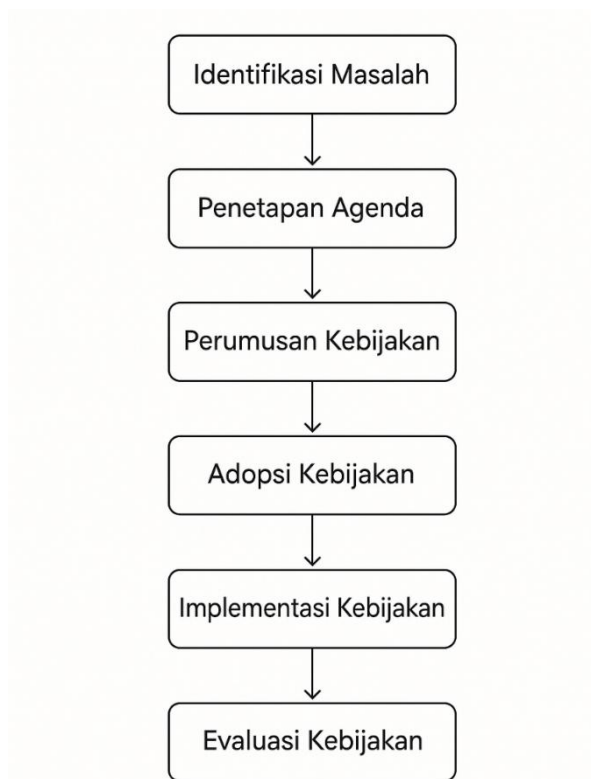
Dari alternatif yang telah dirumuskan, dipilih satu alternatif terbaik yang kemudian disahkan menjadi kebijakan resmi. Pengesahan ini biasanya dilakukan melalui proses politik atau administratif, seperti pengesahan undang-undang, peraturan pemerintah, atau keputusan kepala daerah.

5. Implementasi Kebijakan (*Policy Implementation*)

Tahap implementasi merupakan fase krusial dalam siklus kebijakan publik, yaitu proses penerjemahan rumusan kebijakan yang telah ditetapkan ke dalam berbagai tindakan nyata dan operasional di lapangan. Pada tahap ini, kebijakan tidak lagi bersifat normatif, melainkan diwujudkan melalui pelaksanaan program, kegiatan, serta prosedur kerja yang konkret. Para pelaku kebijakan tugasnya antara lain adalah pengorganisasian dan pelaksanaan program, pengalokasian serta pemanfaatan sumber daya yang tersedia, baik sumber daya manusia, anggaran, maupun sarana prasarana, serta pengawasan agar kebijakan dapat diimplementasikan secara konsisten dan sesuai dengan ketentuan serta tujuan yang telah ditetapkan.

6. Evaluasi Kebijakan (*Policy Evaluation*)

Tahap ini merupakan proses penilaian terhadap keberhasilan kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi dilakukan untuk mengukur efektivitas, efisiensi, dan dampak sosial dari kebijakan. Hasil evaluasi menjadi bahan masukan bagi penyempurnaan kebijakan pada periode berikutnya.



Gambar 2.1 Bagan Proses Kebijakan Publik

Sumber : *Data diolah penulis, 2025*

2.2.4. *Total Quality Management*

2.2.4.1. *Definisi Total Quality Management*

Total Quality Management (TQM) adalah suatu cara untuk meningkatkan performansi secara terus-menerus (*continous performance improvement*) pada setiap level proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia (Gaspersz, 2005:6). *TQM* tidak hanya digunakan dalam sektor industri, tetapi juga relevan diterapkan di sektor publik, termasuk layanan pendidikan. Menurut Gaspersz (2005:6), penerapan *TQM* bertujuan untuk menciptakan organisasi yang adaptif,

efisien, dan berorientasi pada hasil melalui integrasi perbaikan berkelanjutan, keterlibatan seluruh sumber daya manusia, serta pengambilan keputusan berbasis data. Dengan kata lain, *TQM* merupakan fondasi sistem manajemen mutu yang menyeluruh dalam penyelenggaraan layanan publik.

Dalam sektor pemerintahan, *TQM* diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, dan layanan sosial. Pemerintahan yang mengadopsi prinsip-prinsip *TQM* berusaha mengubah orientasi birokrasi dari sekadar "menjalankan perintah" menjadi pelayanan yang responsif, akuntabel, dan berorientasi pada masyarakat.

Menurut Departemen Pertahanan Amerika Serikat menyebutkan bahwa *TQM* merupakan sekumpulan petunjuk prinsip-prinsip yang menjadi landasan untuk perbaikan terus menerus dari suatu organisasi (Gaspersz 2005:6). Dengan demikian, maka manajemen kualitas terpadu (*TQM*) menerapkan metode-metode dan kemampuan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas material dan pelayanan yang berikan oleh organisasi sebagai pemenuhan kebutuhan pelanggan, baik dimasa sekarang maupun masa yang akan datang.

2.2.4.2. Dimensi Total Quality Management

Dalam kerangka *TQM* menurut Gaspersz (2005:233), terdapat beberapa dimensi utama yang menjadi pilar penting suatu organisasi agar terus memperbaiki mutu pelayanan dan produk yang tertuang dalam Dimensi dengan istilah *CUSTOMER*. Berikut merupakan penjelasan dari dimensi tersebut, antara lain:

1) *C-Costemer-defined quality* (Fokus Pada Pelanggan)

Organisasi harus berorientasi pada kepuasan pelanggan, baik pelanggan eksternal seperti masyarakat maupun pelanggan internal seperti pegawai dan mitra kerja. Dalam konteks pelayanan pendidikan, pelanggan mencakup siswa, orang tua, dan masyarakat umum. Pemerintah telah berupaya dalam hal ini dengan memberikan pelatihan dasar baru para calon pegawai negeri sipil dengan pengenalan *core values* yang harus dimiliki setiap pegawai salah satunya yakni Berorientasi pada Pelayanan. Artinya, pemerintah dalam hal ini mendorong setiap pemberi layanan agar memiliki fokus utama yakni pelanggan/penerima layanan.

2) *U-User partnership* (Kemitraan pemasok-pelanggan)

Dimensi ini menekankan pentingnya hubungan kerja sama yang saling menguntungkan antara pihak penyedia layanan (supplier) dan penerima layanan (customer). Menurut Gaspersz (2005:233), kemitraan ini merupakan salah satu dimensi kunci dalam penerapan manajemen mutu terpadu yang berorientasi pada penciptaan nilai (value creation) secara berkelanjutan. Prinsip kemitraan ini didasarkan pada pandangan bahwa keberhasilan organisasi dalam mencapai mutu tidak hanya ditentukan oleh kinerja internal, tetapi juga oleh kualitas hubungan dan kolaborasi dengan pihak yang terlibat langsung dalam rantai pelayanan.

3) *S-Stess continuos improvement* (Perbaikan Berkelanjutan)

Perbaikan berkelanjutan yang menekankan pentingnya peningkatan secara terus-menerus terhadap seluruh proses. Konsep ini identik dengan prinsip

Kaizen dalam bahasa Jepang yang artinya perbaikan secara terus-menerus dan siklus PDSA (*Plan-Do-Study-Act*) yang dikembangkan oleh Deming (Gaspersz 2005:155), di mana proses peningkatan dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan untuk mencapai mutu layanan yang lebih baik.

4) *T-Top managemnet commitment* (Komitmen pimpinan puncak)

Kepemimpinan yang kuat dan visioner menjadi kunci utama keberhasilan implementasi TQM. Juran (1992:5.35) menyatakan bahwa sebagian besar kegagalan kualitas dalam organisasi disebabkan oleh lemahnya komitmen manajemen puncak terhadap perbaikan mutu. Dalam manajemen kualitas, tujuan dari komitmen pimpinan adalah untuk meningkatkan performansi manusia, memperbaiki kualitas yang ada, meningkatkan *output* dan produktivitas, serta menjadi pemacu bagi pekerja yang mampu menciptakan kebanggaan dalam bekerja.

5) *O-Objectives aligned with business* (tujuan strategis organisasi)

Dimensi ini menekankan pentingnya keselarasan antara tujuan strategis organisasi dengan seluruh kegiatan operasional yang dijalankan serta memastikan bahwa semua upaya dan sumber daya organisasi diarahkan secara konsisten untuk mencapai visi, misi, dan target utama yang telah ditetapkan.

6) *M-Measurement* (Pengukuran)

Keputusan manajerial dalam organisasi harus didasarkan pada data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Gaspersz (2005:126)