

Kepemimpinan Kepala Dinas Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Berbasis Digital Di Kota Bogor

Refina Nurhazizah^{1*} Neng Virly Apriliyani²

^{1*}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda Bogor

E-mail Korespondensi : refinanurhazizah12@gmail.com

ABSTRAK

Kepemimpinan kepala dinas memegang peranan strategis dalam mendorong transformasi layanan publik berbasis digital. Penelitian ini mengkaji kontribusi kepemimpinan Kepala Dinas Pendidikan Kota Bogor terhadap keberhasilan implementasi Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) online serta implikasinya bagi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Pendekatan kuantitatif asosiatif diterapkan dengan melibatkan 104 responden dari kalangan orang tua peserta didik, panitia sekolah, dan pengelola SPMB di dinas. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert, wawancara mendalam, dan observasi lapangan. Analisis statistik mencakup WMS, uji validitas, reliabilitas, normalitas, linearitas, korelasi Product Moment, uji t, dan koefisien dterminasi. Hasil menunjukkan kualitas layanan berada pada katgori sangat baik (rata-rata 4,33) dan kepuasan masyarakat mencapai 4,29. Korelasi antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat bersifat kuat dan positif ($r = 0,662$) dengan pengaruh sebesar 43,8%. Temuan ini menegaskan bahwa kepemimpinan yang berorientasi inovasi digital, pemerataan akses, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat merupakan kunci keberhasilan transformasi layanan publik di era digital.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Layanan Publik Digital, SPMB Online, Kepuasan Masyarakat, Dinas Pendidikan

PENDAHULUAN

Kepemimpinan dalam organisasi publik memiliki peran sentral dalam menentukan arah dan kualitas pelayanannya. Lebih dari sekadar fungsi manajerial, kepemimpinan yang efektif di sektor publik mencakup kemampuan membangun visi bersama, mendorong inovasi kelembagaan, dan mengelola perubahan secara terencana. Di era transformasi digital seperti sekarang, seorang pemimpin organisasi publik dituntut mampu mengintegrasikan teknologi ke dalam tata kelola layanan secara strategis dan inklusif (Dwiyanto, 2020).

Dinas Pendidikan Kota Bogor sebagai institusi publik yang bertanggung jawab atas layanan pendidikan telah menunjukkan inisiatif kepemimpinan yang nyata melalui implementasi (SPMB) berbasis online. Sistem ini merupakan evolusi dari mekanisme PPDB konvensional yang dikembangkan sesuai Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah No 3 Tahun 2025. Transformasi menuju sistem digital menuntut kepemimpinan yang mampu mengorkestrasi perubahan di berbagai lini: kebijakan, infrastruktur, sumber daya manusia, hingga komunikasi kepada publik. Maharani et al. (2025) menegaskan bahwa transisi ini menghasilkan mekanisme penerimaan yang lebih berkeadilan, namun juga menghadirkan tantangan berupa kesenjangan kesiapan digital di kalangan masyarakat.

Hasil penelitian lapangan mengungkap bahwa masyarakat Kota Bogor secara umum memberikan respons positif terhadap penyelenggaraan SPMB online, meski sejumlah kendala teknis masih ditemui. Gangguan server pada periode sibuk, keterbatasan infrastruktur internet di beberapa sekolah, serta rendahnya literasi digital sebagian orang tua menjadi catatan penting yang mencerminkan area yang masih perlu mendapat perhatian kepemimpinan. Penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana kebijakan dan gaya kepemimpinan kepala Dinas Pendidikan Kota Bogor berkontribusi terhadap kualitas layanan SPMB online dan kepuasan masyarakat, sekaligus mengidentifikasi tantangan kepemimpinan yang perlu diatasi dalam konteks transformasi digital layanan publik.

METODE PENELITIAN

Menggunakan kuantitatif dengan desain asosiatif guna menguji hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai cerminan efektivitas kepemimpinan organisasi publik. Lokasi penelitian mencakup Dinas Pendidikan Kota Bogor serta dua satuan pendidikan pelaksana SPMB, yaitu SMPN 8 dan SMPN 23 Kota Bogor. Populasi penelitian melibatkan tiga kelompok: orang tua peserta didik dari kedua sekolah berjumlah 484 orang, panitia SPMB di tiap sekolah, dan pegawai pengelola SPMB di dinas. Sampel orang tua ditentukan menggunakan

rumus Yamane (toleransi 10%) menghasilkan 82 responden yang dibagi proporsional, sementara panitia dan pengelola diambil secara sensus. Total sampel berjumlah 104 responden.

Instrumen pengumpulan data meliputi kuesioner tertutup berskala Likert (1 = Sangat Tidak Baik - 5 = Sangat Baik), wawancara mendalam dengan informan kunci (pejabat dinas, operator sekolah, orang tua), dan observasi langsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan SPMB Online

Analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan SPMB online mendapatkan rata-rata keseluruhan sebesar 4,33 dengan kategori sangat baik. Capaian ini merupakan cerminan langsung dari arah kebijakan kepemimpinan Dinas Pendidikan yang mendorong standardisasi prosedur dan otomatisasi sistem secara menyeluruh. Dimensi reliability (keandalan) mencatatkan nilai tertinggi di antara kelima dimensi, yaitu 4,60. Keunggulan pada dimensi ini bersumber dari keputusan strategis kepemimpinan untuk mengotomatisasi seluruh pengaturan jadwal dalam sistem mulai dari pembukaan pendaftaran, batas unggah dokumen, verifikasi berkas, hingga pengumuman hasil tanpa memerlukan intervensi manual. Kebijakan ini secara efektif menghilangkan ketergantungan pada faktor manusia sebagai potensi sumber keterlambatan.

Dimensi responsiveness (daya tanggap) dan assurance (jaminan) juga mendapat penilaian sangat baik, mencerminkan komitmen kepemimpinan untuk menempatkan sumber daya manusia yang terlatih dan responsif di setiap titik layanan. Keputusan memastikan adanya petugas pendampingan di tiap sekolah selama masa pendaftaran berlangsung terbukti menjadi katalis kepuasan masyarakat, khususnya bagi orang tua yang memiliki keterbatasan kemampuan digital. Sementara itu, dimensi tangibles (bukti fisik) mencatatkan nilai terendah (4,18), terutama pada indikator fasilitas penunjang (3,82). Temuan lapangan mengungkap bahwa kapasitas fasilitas fisik di beberapa sekolah belum memadai untuk mengakomodasi tingginya animo

masyarakat dan sejumlah sekolah seperti SMPN 23 belum memiliki koneksi internet yang memadai. Ini menandakan agenda pemerataan infrastruktur digital belum tuntas dan masih membutuhkan perhatian kepemimpinan lebih lanjut.

Kepuasan Masyarakat dan Refleksi Kepemimpinan

Variabel ini mendapatkan nilai rata-rata 4,29 dengan kategori sangat baik. Dimensi kesesuaian harapan mendapat nilai tertinggi (4,47), dengan indikator ketepatan waktu penyelesaian layanan sebagai pencetak nilai tertinggi dalam seluruh penelitian ini (4,69). Pencapaian ini merupakan bukti empiris keberhasilan kebijakan otomatisasi jadwal ketika kepastian waktu menjadi bagian inheren dari cara kerja sistem tingkat kepuasan masyarakat atas aspek ini hampir selalu tinggi. Hasil uji korelasi menghasilkan nilai $r = 0,662$ yang menunjukkan hubungan positif dan kuat antara kualitas layanan dengan kepuasan masyarakat.

Uji t 8,909 dengan signifikansi 0,000 (H_0 ditolak, H_a diterima). Persamaan regresi $Y = 19,467 + 0,693X$ menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas layanan akan diikuti kenaikan kepuasan sebesar 0,693 satuan. Koefisien determinasi ($R^2 = 0,438$) membuktikan bahwa kualitas pelayanan sebagai output langsung dari kebijakan kepemimpinan memberikan kontribusi sebesar 43,8% terhadap kepuasan masyarakat. Sisanya, 56,2%, dipengaruhi faktor lain seperti literasi digital masyarakat, sosialisasi kebijakan dan aksesibilitas layanan.

Tantangan dan Agenda Kepemimpinan ke Depan

Terdapat tiga tantangan utama yang perlu dijawab kepemimpinan Dinas Pendidikan Kota Bogor dalam siklus SPMB berikutnya. Pertama, instabilitas server pada masa puncak pendaftaran yang berpotensi merusak kepercayaan masyarakat terhadap keandalan sistem digital. Kepemimpinan perlu membangun koordinasi teknis yang lebih kuat dengan pengelola sistem untuk memastikan kapasitas infrastruktur yang mencukupi. Kedua, kesenjangan literasi digital yang menyebabkan ketergantungan berlebihan pada petugas pendampingan di sekolah. Program edukasi digital yang terstruktur dan mudah diakses termasuk panduan

visual dan video tutorial perlu dirancang dan didistribusikan sebelum periode pendaftaran dibuka. Ketiga, ketimpangan fasilitas antar sekolah yang masih cukup nyata. Kepemimpinan dinas perlu menjadikan pemerataan infrastruktur digital sebagai agenda anggaran prioritas agar asas keadilan dalam pelaksanaan SPMB benar-benar terwujud secara merata di seluruh sekolah pelaksana.

KESIMPULAN

Kepemimpinan kepala Dinas Pendidikan Kota Bogor terbukti berkontribusi positif terhadap keberhasilan implementasi SPMB berbasis online sebagai wujud nyata transformasi layanan publik digital. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik (4,33) dengan dimensi keandalan sebagai kekuatan utama (4,60) berkat kebijakan otomatisasi jadwal yang visioner. Kepuasan masyarakat juga mencapai kategori sangat baik (4,29) dengan korelasi kuat terhadap kualitas layanan ($r = 0,662$) dan besaran pengaruh 43,8%. Kepemimpinan yang adaptif, inovatif, dan berpusat pada kebutuhan publik terbukti menjadi penentu utama efektivitas transformasi digital layanan pendidikan di Kota Bogor. Tiga rekomendasi kepemimpinan yang perlu segera ditindaklanjuti: (1) penguatan kapasitas dan stabilitas infrastruktur server, (2) perluasan program literasi digital masyarakat yang terstruktur sebelum masa pendaftaran, dan (3) pemerataan fasilitas internet di seluruh sekolah pelaksana SPMB. Penelitian lanjutan disarankan untuk mengukur variabel kepemimpinan secara eksplisit agar kontribusi langsungnya terhadap kualitas layanan publik digital dapat dikuantifikasi lebih spesifik.

REFERENSI

- Dwiyanto, A. (2020). E-government dan transformasi layanan publik. UGM Press.
- Gustina, R., Salbiah, E., & Ramdani, F. T. (2024). Implementasi e-government melalui sistem informasi berbagi aduan dan saran (SiBadra) terhadap kepuasan masyarakat. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1–13.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Gava Media.
- Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah. (2025). Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 3 Tahun 2025 tentang SPMB.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). Manajemen pemasaran (Edisi ke-12). PT Indeks.
- Maharani, D., et al. (2025). Transformasi seleksi peserta didik PPDB ke SPMB. *Jbasic.org*, 3(1), 12–24.
- Novando, Hernawan, D., & Ramdani, F. T. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Biskita Trans Pakuan Kota Bogor. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1–12.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahmawati, R., Pratidina, G., & Fardan, M. R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pendistribusian mushaf Al-Qur'an. *Karimah Tauhid*, 2(2), 1–10.
- Sugiyono. (2023). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). Manajemen layanan dan pemasaran jasa. Andi Offset.