

# PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU BERDASARKAN SISTEM ZONASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI SMAN 1 LUWU TIMUR KABUPATEN LUWU TIMUR

Ayu Asmi Lestari<sup>1\*</sup>, Muhlis Madani<sup>2</sup>, Nuryanti Mustari<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

## Abstract

*The purpose of this study was to find out the effect of the implementation of the new student admission policy based on the zoning system on the quality of education services at Senior High School 1 East Luwu, East Luwu Regency. The method in this study used a mix method research method with survey research type. The sample were 88 people and the sampling method used random sampling and purposive sampling. The data were analyzed by using simple linear regression analysis. The results of this study showed that the analysis of the policy implementation variable falls into the "very good" category and the service quality falls into the "good" category. Based on the results of the simple linear regression test, it showed that the variable implementation of the new student admission policy based on the zoning system had an effect of 54.6% on the quality of education services at Senior High School 1 East Luwu, East Luwu Regency. From the analysis, it concluded that the higher the policy implementation, the higher the service quality, conversely, the lower the policy implementation, the lower the service quality.*

**Keywords:** influence, policy implementation, service quality

## Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian *mix method* dengan tipe penelitian survei. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 88 orang dan metode penarikan sampel menggunakan teknik *random sampling* dan *purposive sampling*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis variabel implementasi kebijakan masuk dalam kategori "sangat baik" dan kualitas pelayanan masuk dalam kategori "baik". Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi berpengaruh sebesar 54,6% terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi implementasi kebijakan maka kualitas pelayanan akan semakin tinggi pula, sebaliknya semakin rendah implementasi kebijakan maka kualitas pelayanan juga semakin rendah.

**Kata kunci:** pengaruh, implementasi kebijakan, kualitas pelayanan

---

\* ayuasmilestari@gmail.com

## PENDAHULUAN

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

Menurut Easton (Leo Agustino, 2009: 19), menegaskan bahwa hanya yang mempunyai otoritas dalam suatu sistem politik (pemerintah) secara sah yang dapat melakukan sesuatu kepada masyarakatnya dan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu yang diwujudkan dalam suatu bentuk pengalokasian terhadap nilai-nilai.

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

kebijakan publik yang dimaksud, yaitu kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi yang diterbitkan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud). Peraturan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi tertera dalam pasal 11 Peraturan Kementerian dan Kebudayaan Nomor 44 tahun 2019, yaitu sekolah mengharuskan untuk menerima siswa baru yang berdomisili pada radius paling dekat dengan sekolah yang dilihat berdasarkan alamat domisili pada kartu keluarga yang diterbitkan paling lambat 1 tahun sebelum masa peraturan penerimaan peserta didik baru (PPDB). Kemudian peraturan sistem zonasi ini ditetapkan untuk sekolah jenjang SD, SMP dan SMA/SMK.

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

Implementasi kebijakan adalah suatu aktualisasi kebijakan pendidikan yang terjadi secara konkret di lapangan. Implementasi kebijakan ini harus

dilakukan, karena masalah-masalah yang dirumuskan dalam perumusan suatu kebijakan menuntut adanya pemecahan masalah melalui tindakan (Ali Imron, 2012: 64).

Menurut Van Metter dan Van Horn (Agustino, 2008: 195), mendefinisikan bahwa implementasi kebijakan adalah serangkaian tindakan-tindakan baik yang dilakukan oleh individu-individu atau pejabat-pejabat maupun kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan dalam suatu keputusan kebijakan.

Menurut Laster dan Stewart (Agustino, 2008: 196), mengemukakan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu tahap penyelenggaraan kebijakan yang segera ditetapkan menjadi undang-undang.

Menurut Mazmanian dan Sabatier (Agustino, 2008: 20), menyatakan bahwa implementasi kebijakan adalah implementasi dari keputusan kebijakan dasar, yang biasanya berbentuk undang-undang, tetapi dapat pula dalam bentuk keputusan-keputusan atau perintah-perintah eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan.

Menurut Edward III (Subarsosno, 2008), mengemukakan bahwa ada 4 indikator yang mempengaruhi suatu

implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

Menurut Soren C. Winter (Peters and Pierre, 2003), mengemukakan bahwa ada 3 indikator yang dapat mempengaruhi suatu keberhasilan dari proses implementasi kebijakan, yaitu : perilaku hubungan antar organisasi, perilaku implementor (aparatur/birokrat) tingkat bawah, dan perilaku kelompok sasaran

Dalam proses implementasi kebijakan yang ideal akan terjadi suatu interaksi dan reaksi dari organisasi yang mengimplementasikan, faktor lingkungan dan kelompok sasaran yang mengakibatkan munculnya suatu tekanan dan diikuti dengan Tindakan tawar menawar atau transaksi (Quade, 1984).

Implementasi kebijakan ini sebenarnya tidak hanya terbatas pada suatu mekanisme penjabaran keputusan politik kedalam prosedur rutin yang melalui saluran birokrasi, tetapi berkenaan dengan masalah konflik, yaitu dengan siapa dan memperoleh apa dalam suatu kebijakan, bahkan dalam pelaksanaan kebijakan merupakan sesuatu hal yang sangat penting, kemungkinan jauh lebih penting daripada suatu perumusan kebijakan, Grindle (Rusdiana, 2015: 132).

Kualitas pelayanan merupakan suatu penyesuaian terhadap perincian-perincian yang dimana kualitas pelayanan dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukan kontrol secara terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan para pengguna jasa, Lovelock (Duaji, 2013: 33).

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Ibrahim, 2008: 22), menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan manusia, proses, lingkungan, produk, dan jasa yang memenuhi atau bahkan yang melebihi dari harapan.

Menurut Supranto (2006), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang harus dilakukan oleh penyedia jasa dengan baik.

Menurut Zeithaml, dkk (Hardiyansyah, 2011: 46) mengungkapkan 5 indikator kualitas pelayanan yaitu: tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Menurut Fandy Tjiptono (2008: 25), mengungkapkan indikator dalam menentukan kualitas pelayanan publik yaitu: ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan dalam

memperoleh pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, atribut pendukung pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas dapat dilakukan dengan konsep pelayanan sepenuh hati (digagas oleh Patricia Patton), yaitu sesuatu yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan watak, emosi, sudut pandang, nilai, dan keyakinan. Oleh karena itu, pihak aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan suatu pelayanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati, Sinambela dkk, (2010: 8). Dalam hal ini, kualitas pelayanan sebagai suatu ukuran mengenai seberapa baik tingkatan pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan ekspektasi pelanggan, Lewis dan Booms (Tjiptono dan Chandra, 2011: 180).

Penerimaan peserta didik baru (PPDB) berdasarkan sistem zonasi merupakan suatu kebijakan yang telah berjalan sejak tahun 2017. Hal ini dimaksudkan untuk pemerataan dalam kualitas pendidikan yang diharapkan dapat menghilangkan istilah sekolah favorit atau sekolah unggulan (Wahyuni, 2018: 14).

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti menemukan bahwa implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi menimbulkan beberapa masalah,

yaitu masih kurang meratanya sosialisasi yang dilakukan oleh Cabang Dinas Pendidikan Provinsi Wilayah XII Luwu Timur dan pihak SMAN 1 Luwu Timur mengenai implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru (PPDB) berdasarkan sistem zonasi kepada calon peserta didik dan orang tua/walinya sebagai kelompok sasaran dalam kebijakan ini. Sebagaimana terjadi di SMAN 1 Luwu Timur, beberapa orang tua/wali dan calon peserta didik harus rela datang pagi-pagi sekali ke sekolah untuk mendapatkan nomor antrian pertama sebelum pendaftaran PPDB dibuka. Padahal pendaftaran PPDB dilakukan secara online dan jarak rumah dengan sekolah sebagai syarat utama dalam seleksi PPDB sistem zonasi. Beragamnya informasi yang diterima oleh masyarakat dan tidak meratanya sosialisasi menyebabkan kebingungan terutama yang dirasakan oleh para calon peserta didik dan orang tua/walinya. Selain itu, sosialisasi yang dilakukan juga kurang efektif karena tingkat pemahaman yang berbeda-beda dari orang tua/ wali murid. Dimana, masih banyaknya orang tua/ wali calon murid yang memiliki tingkat pemahaman yang rendah mengenai petunjuk teknis (juknis) dari penerimaan peserta didik baru (PPDB) berdasarkan sistem zonasi. Hal ini dipengaruhi oleh tingkat

pendidikan yang rendah sehingga membutuhkan proses yang cukup panjang untuk memberikan pemahaman kepada orang tua/ wali murid tersebut.

Dalam pelaksanaannya, kebijakan penerimaan peserta didik baru (PPDB) sistem zonasi ini menyebabkan kekecewaan dan aksi protes dari orang tua/wali calon peserta didik karena anaknya tidak dapat diterima di SMAN 1 Luwu Timur padahal jarak rumahnya lebih dekat dari sekolah yang dituju. Sedangkan ada siswa yang jarak rumahnya lebih jauh justru diterima di SMAN 1 Luwu Timur. Selain itu, orang tua/wali calon peserta didik juga semakin kecewa lantaran panitia penerima pendaftaran PPDB SMAN 1 Luwu Timur melihat jarak hanya melalui aplikasi yang kenyataannya banyak yang tidak cocok, karena dalam aplikasi tersebut jarak itu selalu dilebihkan sehingga banyak calon peserta didik yang tidak lolos karena jarak rumah dengan sekolah yang dituju menjadi sangat jauh.

Perlu diketahui bahwa SMAN 1 Luwu Timur yang sebelumnya bernama SMAN 1 Malili merupakan salah satu sekolah unggulan se-Kabupaten Luwu Timur dengan memiliki banyak siswa-siswa berprestasi. Siswa yang diterima di SMAN 1 Luwu Timur sebelumnya berdasarkan jalur prestasi. Tetapi setelah

kebijakan PPDB berdasarkan sistem zonasi ini diberlakukan, memberikan pengaruh pada pemberian kualitas pelayanan pendidikan dalam hal proses belajar mengajar di dalam kelas yang menjadi kurang maksimal dari sebelumnya karena siswa yang diterima melalui jalur zonasi memiliki tingkat pemahaman yang berbeda-beda. Sehingga tujuan utama dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih dua (2) bulan di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian *mix method* dengan tipe penelitian survei. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan dua cara yaitu teknik *random sampling* dan *purposive sampling* untuk variabel implementasi kebijakan (X) dan variabel kualitas pelayanan (Y). Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik yaitu kuesioner dan wawancara, dan dokumentasi. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan

bentuk checklist pada tempat yang telah disediakan yaitu implementasi kebijakan (variabel X) dan satu kuesioner untuk memperoleh data kualitas pelayanan (variabel Y). Adapun wawancara adalah percakapan yang dilakukan antara peneliti dan narasumber yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang tepat dari narasumber. Dokumentasi adalah suatu bentuk pengambilan gambar yang dilakukan dalam penelitian untuk membuktikan adanya bukti dalam penelitian.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi ini merupakan suatu kriteria utama dalam sistem penerimaan peserta didik baru yang melihat berdasarkan jarak yang ditempuh antara tempat tinggal calon peserta didik dengan jarak sekolah.

Dalam pasal 11 Peraturan Kementerian dan Kebudayaan Nomor 44 tahun 2019 dijelaskan bahwa dengan menerapkan sistem zonasi ini, maka sekolah yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah wajib untuk menerima calon peserta didik yang berdomisili atau bertempat tinggal pada radius zona terdekat dari sekolah paling sedikit sebesar 50% dari total jumlah peserta didik yang telah diterima. Domisili dari calon peserta didik

tersebut berdasarkan alamat yang tertera pada kartu keluarga yang diterbitkan paling lambat 1 tahun sebelum pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan, yaitu untuk mengetahui implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur. Hal ini berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 88 responden di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur.

Untuk mengetahui implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur, maka dapat diuraikan dalam beberapa indikator, yaitu perilaku hubungan antar organisasi, perilaku implementor (aparatur/birokrat) tingkat bawah, dan perilaku kelompok sasaran.

Hasil kuesioner tentang implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur, untuk indikator pertama yaitu perilaku hubungan antar organisasi. Hasil analisis deskriptif dari indikator perilaku hubungan antar organisasi yang terdiri dari dua pernyataan yaitu pernyataan komitmen

antara Cabang Dinas Pendidikan Provinsi Wilayah XII Luwu Timur dan SMAN 1 Luwu Timur memperoleh persentase sebesar 96,4%, hal ini sesuai dengan informasi yang diperoleh dari narasumber yang menjelaskan bahwa komitmen antara Cabang Dinas Pendidikan Provinsi Wilayah XII Luwu Timur dan SMAN 1 Luwu Timur masih menjaga komitmennya dengan baik selama mengimplementasikan kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi. Komitmen tersebut yaitu sekolah yang menentukan zonasi. Dimana SMAN 1 Luwu Timur yang memasukkan daftar zonasinya ke Cabang Dinas Provinsi Wilayah XII Luwu Timur, kemudian Cabang Dinas Provinsi Wilayah XII Luwu Timur mengusulkan ke Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun koordinasi antara Cabang Dinas Pendidikan Provinsi Wilayah XII Luwu Timur dan SMAN 1 Luwu Timur sebesar 97,3%, hal ini sesuai dengan informasi yang diperoleh dari narasumber yang menjelaskan bahwa Cabang Dinas Pendidikan Provinsi Wilayah XII Luwu Timur dan SMAN 1 Luwu Timur saling mengkoordinasi satu sama lain secara terstruktur dalam mengimplementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi. Dari kedua

pernyataan tersebut mendeskripsikan bahwa secara umum implementasi kebijakan yang dilihat berdasarkan indikator perilaku hubungan antar organisasi masuk dalam kategori sangat baik, yang dilihat dari penilaian rata-rata persentase mencapai 96,9%.

Kemudian untuk indikator kedua yaitu perilaku implementor (aparatur/birokrat) tingkat bawah, hasil analisis deskriptif dari indikator perilaku implementor (aparatur/birokrat) tingkat bawah yang terdiri dari dua pernyataan yaitu pernyataan kontrol organisasi yang dilakukan oleh Cabang Dinas Pendidikan Provinsi Wilayah XII Luwu Timur memperoleh persentase sebesar 96,4%, hal ini sesuai dengan informasi yang diperoleh dari narasumber yang menjelaskan bahwa Kepala Cabang Dinas Pendidikan Provinsi Wilayah XII Luwu Timur rutin dalam melakukan kontrol organisasi. Selain itu, para staf juga melaporkan tugas masing-masing terkait implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi. Adapun profesionalisme aparat Cabang Dinas Pendidikan Provinsi Wilayah XII Luwu Timur sebesar 94,8%, hal ini sesuai dengan informasi yang diperoleh dari narasumber yang menjelaskan bahwa aparat Cabang Dinas Pendidikan Provinsi Wilayah XII Luwu Timur

sudah profesional dalam melaksanakan tugas pekerjaan masing-masing terkait implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi. Dari kedua pernyataan tersebut mendeskripsikan bahwa secara umum implementasi kebijakan yang dilihat berdasarkan indikator perilaku implementor (aparatur/birokrat) tingkat bawah masuk dalam kategori sangat baik, yang dilihat dari penilaian rata-rata persentase mencapai 95,6%,

Selanjutnya indikator ketiga adalah perilaku kelompok sasaran. Hasil analisis deskriptif dari indikator perilaku kelompok sasaran yang terdiri dari tujuh pernyataan yaitu pernyataan implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi tidak memandang status sosial calon peserta didik memperoleh persentase sebesar 96,4%, implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi memudahkan akses peserta didik ke sekolah sebesar 97,7%, implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi memberikan keuntungan bagi calon peserta didik yang jarak rumahnya dekat dengan sekolah sebesar 97,5%, kemampuan dan pengetahuan pihak SMAN 1 Luwu Timur semakin berkualitas sebesar 97,1%, terjadi kesalahan sistem aplikasi

pendaftaran penerimaan peserta didik baru jalur sistem zonasi sebesar 96,4%, implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi membatasi peserta didik memilih sekolah sebesar 97,1%, dan sosialisasi implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi dilakukan dengan efektif dan efisien sebesar 79,6%, tetapi pernyataan mengenai sosialisasi ini bertentangan dengan pendapat narasumber yang menjelaskan bahwa sosialisasi mengenai implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi kurang berjalan dengan maksimal. Hal ini dipengaruhi oleh tingkat pemahaman yang rendah mengenai penerimaan peserta didik baru berdasarkan zonasi yang disebabkan oleh faktor pendidikan yang rendah dari orang tua/wali murid. Sehingga sosialisasi yang dilakukan menjadi kurang efektif dan efisien. Secara umum implementasi kebijakan yang dilihat berdasarkan indikator perilaku kelompok sasaran masuk dalam kategori sangat baik, hal ini dilihat dari penilaian rata-rata persentase mencapai 94,5%.

Setelah menguraikan hasil analisa deskriptif dan pembahasan tentang variabel implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan zonasi di SMAN 1 Luwu

Timur Kabupaten Luwu Timur berikut dengan beberapa indikatornya masing-masing, maka selanjutnya perlu menyatukan nilai rata-persentase dari masing-masing indikator agar dapat memberikan deskripsi tentang pernyataan dari responden secara umum dan menyeluruh terhadap 3 (tiga) indikator implementasi kebijakan yang digunakan dalam penelitian ini, sekaligus pula untuk melihat hasil akhir dari implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan zonasi di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur.

Implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan zonasi di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur dengan 3 (tiga) indikator yang dimiliki, mendapat penilaian kumulatif rata-rata dari 88 responden, yaitu indikator perilaku hubungan antar organisasi sebesar 96,9%, indikator perilaku implementor (aparatur/birokrat) tingkat bawah sebesar 95,6%, dan indikator perilaku kelompok sasaran sebesar 94,5%. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan zonasi di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur masuk dalam kategori sangat baik, yang dilihat dari penilaian rata-rata persentase mencapai 95,7% dan

berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi atau semakin baik implementasi kebijakan maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan.

Adapun tujuan penelitian yang kedua yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan di SMAN 1 Luwu Timur di Kabupaten Luwu Timur. Maka dapat diuraikan dalam beberapa indikator, yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan dalam memperoleh pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan atribut pendukung pelayanan.

Indikator pertama adalah ketepatan waktu pelayanan, dari indikator ketepatan waktu pelayanan yang terdiri dari dua pernyataan yaitu, pernyataan waktu tunggu pelayanan pendidikan yang relatif cepat atau tepat waktu di SMAN 1 Luwu Timur memperoleh persentase sebesar 83% dan waktu proses pelayanan pendidikan yang relatif cepat atau tepat waktu di SMAN 1 Luwu Timur sebesar 87,3%. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum bahwa kualitas pelayanan dari indikator ketepatan waktu pelayanan di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur masuk dalam kategori sangat baik, hal

ini dilihat dari penilaian rata-rata persentase mencapai 85,2%.

Kemudian indikator kedua adalah akurasi pelayanan, dari indikator akurasi pelayanan yang terdiri dari dua pernyataan yaitu, pernyataan pemberian pelayanan bimbingan belajar mampu meminimalisir kesalahan memperoleh persentase sebesar 70,7% dan pemberian informasi sekolah yang mampu meminimalisir kesalahan sebesar 70,7%. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum bahwa kualitas pelayanan dari indikator akurasi pelayanan di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur masuk dalam kategori baik, hal ini dilihat dari penilaian rata-rata persentase mencapai 70,7%.

Selanjutnya indikator ketiga adalah kesopanan dan keramahan, dari indikator kesopanan dan keramahan yang terdiri dari dua pernyataan yaitu, pernyataan kesopanan pihak SMAN 1 Luwu Timur memperoleh persentase sebesar 84,8% dan keramahan pihak SMAN 1 Luwu Timur sebesar 85,7%. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum bahwa kualitas pelayanan dari indikator kesopanan dan keramahan di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur masuk dalam kategori sangat baik, hal ini dilihat dari penilaian rata-rata persentase mencapai 85,3%.

Kemudian indikator keempat adalah kemudahan memperoleh pelayanan, dari indikator kemudahan memperoleh pelayanan yang terdiri dari tiga pernyataan yaitu, pernyataan kemudahan untuk memperoleh pelayanan pendidikan di SMAN 1 Luwu Timur memperoleh persentase sebesar 87,3%, banyaknya guru yang memberikan pelayanan pendidikan di SMAN 1 Luwu Timur sebesar 85,2%, dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer dan lain-lain di SMAN 1 Luwu Timur sebesar 79,3%. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum bahwa kualitas pelayanan dari indikator kemudahan memperoleh pelayanan di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur masuk dalam kategori sangat baik, hal ini dilihat dari penilaian rata-rata persentase mencapai 83,9%.

Selanjutnya indikator kelima adalah kenyamanan memperoleh pelayanan, dari kenyamanan memperoleh pelayanan yang terdiri dari empat pernyataan yaitu, pernyataan kenyamanan memperoleh pelayanan pendidikan di SMAN 1 Luwu Timur memperoleh persentase sebesar 82,7%, kenyamanan ruangan di SMAN 1 Luwu Timur sebesar 83,9%, tersedianya informasi di SMAN 1 Luwu Timur sebesar 83,2%, dan kenyamanan tempat parkir di SMAN 1 Luwu Timur sebesar

66,4%. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum bahwa kualitas pelayanan dari indikator kenyamanan memperoleh pelayanan di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur masuk dalam kategori baik, hal ini dilihat dari penilaian rata-rata persentase mencapai 79,1%.

Terakhir atau indikator keenam adalah atribut pendukung pelayanan, hasil analisis deskriptif dari indikator atribut pendukung pelayanan yang terdiri dari dua pernyataan, yaitu tersedianya ruang tunggu yang ber-AC atau kipas angin di SMAN 1 Luwu Timur memperoleh persentase sebesar 66,4%, tetapi hal ini bertentangan dengan pendapat narasumber yang menjelaskan bahwa di SMAN 1 Luwu Timur tidak disediakan ruang tunggu sebagai salah satu atribut pendukung pelayanan. Kemudian ketersediaan alat kebersihan di SMAN 1 Luwu Timur memperoleh persentase sebesar 83,2%. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum bahwa kualitas pelayanan dari indikator atribut pendukung pelayanan di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur masuk dalam kategori baik, hal ini dilihat dari penilaian rata-rata persentase mencapai 74,8%.

Setelah menguraikan hasil analisa deskriptif dan pembahasan tentang variabel kualitas pelayanan pendidikan

di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur berikut dengan beberapa indikatornya masing-masing, maka selanjutnya perlu menyatukan nilai rata-rata dari masing-masing indikator agar dapat memberikan deskripsi tentang pernyataan dari responden secara umum dan menyeluruh terhadap 6 (enam) indikator kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini, sekaligus pula untuk melihat hasil akhir dari kualitas pelayanan pendidikan di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur.

Kualitas pelayanan pendidikan di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur dengan 6 (enam) indikator yang dimiliki, mendapat penilaian kumulatif rata-rata dari 88 responden, yaitu indikator ketepatan waktu pelayanan sebesar 85,2%, indikator akurasi pelayanan sebesar 70,7%, indikator

kesopanan dan keramahan sebesar 85,3%, indikator kemudahan memperoleh pelayanan sebesar 83,9%, indikator kenyamanan memperoleh pelayanan sebesar 79,1%, dan indikator atribut pendukung pelayanan memperoleh pelayanan sebesar 74,8%. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum kualitas pelayanan pendidikan di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur masuk dalam kategori baik, yang dilihat dari penilaian rata-rata persentase mencapai 79,8%.

Adapun tujuan penelitian ketiga yaitu untuk mengetahui besarnya pengaruh implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur. Berikut ini adalah hasil uji regresi linier sederhana.

**Tabel 1.**  
**Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-13.933	6.692		-2.082	.040
	Implementasi Kebijakan	1.300	.128	.739	10.172	.000

a. Dependent Variable

Berdasarkan hasil uji koefisien determinansi diketahui nilai konstanta

(a), yaitu -13,933. Hal ini menunjukkan jika variabel implementasi kebijakan

konstan atau sama dengan nol (0), maka nilai kualitas pelayanan bernilai negatif. Sedangkan koefisien regresi implementasi kebijakan bernilai positif yaitu 1,300. Artinya jika implementasi kebijakan ditingkatkan maka kualitas pelayanan akan meningkat. Maka hal ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur.

Hasil nilai  $t_{hitung}$  sebesar 10,172 dengan signifikansi 0,000. Diperoleh nilai  $t_{tabel}$  dengan  $df = n - k - 1 = 88 - 1 - 1 = 86$  pada taraf signifikansi 5% (2-tailed) sebesar 1,988. Dengan demikian

diketahui  $t_{hitung} (10,172) > t_{tabel} (1,988)$  atau signifikansi  $(0,000) < 5\% (0,05)$ . Dapat diartikan bahwa implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur.

Berdasarkan hasil nilai signifikansi ( $sig$ ) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga berarti  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur.

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.739 <sup>a</sup>	.546	.541	2.90556

a. Predictors: (Constant), X

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada Tabel Model Summary diketahui bahwa besar nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,739 dari Output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R square) sebesar 0,546 atau 54,6% yang mengandung arti bahwa memiliki pengaruh implementasi

kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur sebesar 54,6% sedangkan sisanya 45,4% disebabkan oleh faktor-faktor lain yang bukan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini.

**Tabel 3.**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	873.553	1	873.553	103.473	.000 <sup>b</sup>
	Residual	726.038	86	8.442		
	Total	1599.591	87			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Berdasarkan hasil analisis data statistik pada Tabel Anova tersebut bahwa nilai  $F_{hitung} = 103,473$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000$  lebih kecil  $< 0,05$  maka variabel (X) implementasi kebijakan kuat pengaruhnya terhadap variabel (Y) kualitas pelayanan. Jika dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  sebesar  $3,95$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,05$  maka nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $103,473 > 3,95$ ). Hal ini berarti implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil uji regresi sederhana menjelaskan bahwa besarnya nilai korelasi atau hubungan (R square) sebesar  $0,546$ , dan besar pengaruh variabel independen atau implementasi kebijakan (X) terhadap variabel dependen kualitas pelayanan (Y) ditunjukkan oleh nilai R square sebesar  $0,546$  yang artinya  $54,6\%$  besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dari hasil output tersebut berada pada tingkat baik. Selain itu, berdasarkan hasil pengujian hipotesis yaitu dengan mengkonsultasikan nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai  $t_{tabel}$  dan melakukan uji t yang diketahui bahwa  $t_{hitung}$  sebesar  $10,172$  dan  $t_{tabel}$  sebesar  $1,988$  dengan taraf signifikan sebesar  $0,000$ . Oleh karena itu, nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  dan nilai signifikannya lebih kecil dari  $0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru berdasarkan sistem zonasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pendidikan di

SMAN 1 Luwu Timur Kabupaten Luwu Timur.

*Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Winarno, B. 2007. *Kebijakan Publik :Teori dan Proses*. Yogyakarta :Med Press (Anggota IKAPI)

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Duaji, Noverman. 2013. *Manajemen Pelayanan publik (Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik)*. Bandar Lampung: Lembaga Penelitian Universitas Lampung.
- Fandy, T. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Islamy, dan Irfan, M. 2009. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Cetakan 15. Jakarta: Bumi Aksara.
- Khadowmi, ER. 2019. *Implementasi Kebijakan Sistem Zonasi Terhadap Proses Penerimaan Peserta Didik Baru Kabupaten Lampung Tengah*. Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Nugroho, R. 2016. *Kebijakan Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pasolong, H. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peters, B. and Jon, P. 2003. *Handbook of Public Administration*. SAGE Publication: London.
- Sinambela, L.P., Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta.
- Tangkilisan, HN. 2003. *Kebijakan Publik Yang Membumi*. Yogyakarta: Lukman Offset YPAPI.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2005. *Service, Quality, &*