



Implementasi PPDB Online Terpadu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di Yayasan Khas Kempek

Khotibul Umam¹, Moch. Mahdiyan Nasikhin^{2*}
Universitas Islam Bunga Bangsa Cirebon, Indonesia^{1,2}
Email:mahdiyanaku@gmail.com

ABSTRAK

Digitalisasi pendidikan, khususnya dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), menjadi krusial di era teknologi saat ini. Yayasan KHAS Kempek, sebagai lembaga pendidikan Islam, menghadapi tantangan administratif dalam PPDB konvensional. Digitalisasi sistem PPDB diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan, sejalan dengan visi yayasan untuk berinovasi dan memberikan layanan pendidikan berkualitas. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur organisasi berkontribusi dalam peningkatan mutu pelayanan administrasi dengan teori servqual di yayasan KHAS Kempek. Metode yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan, studi ini dilakukan di Yayasan KHAS Kempek. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan berbagai pihak terkait, didukung data sekunder dari literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi PPDB Online Terpadu di Yayasan KHAS Kempek berjalan dengan baik. Faktor komunikasi yang efektif melalui berbagai media digital mampu meningkatkan kejelasan informasi kepada masyarakat. Ketersediaan sumber daya yang memadai, baik perangkat teknologi, aplikasi DIMASKHAS, maupun sumber daya manusia yang terlatih, mendukung kelancaran proses pendaftaran. Disposisi pelaksana yang positif tercermin dari sikap ramah, responsif, dan berorientasi pelayanan. Selain itu, struktur organisasi yang sistematis dengan pembagian tugas yang jelas memperkuat koordinasi dan akuntabilitas pelayanan administrasi. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi PPDB Online Terpadu mampu meningkatkan mutu pelayanan administrasi secara lebih efisien, transparan, dan responsif. Sistem ini memberikan pengalaman pendaftaran yang lebih mudah dan memuaskan bagi masyarakat. Disarankan agar yayasan terus memperkuat struktur dan sistem teknologi, panitia meningkatkan keterampilan teknis, tim IT mengembangkan fitur (misalnya FAQ), dan pendaftar lebih aktif mengikuti informasi resmi.

Kata kunci: PPDB online terpadu; mutu pelayanan administrasi; Edward III; SERVQUAL

ABSTRACT

Digitalization of education, especially in the Admission of New Students (PPDB), is crucial in the current technological era. The KHAS Kempek Foundation, as an Islamic educational institution, faces administrative challenges in conventional PPDB. The digitalization of the PPDB system is needed to improve the efficiency, transparency, and accountability of services, in line with the foundation's vision to innovate and provide quality educational services. The purpose of this study is to analyze how communication, resources, disposition (attitude of the implementer), and organizational structure contribute to improving the quality of administrative services with servqual theory in the KHAS Kempek foundation. The method used is a qualitative approach with a type of field research, this study was conducted at the KHAS Kempek Foundation. Primary data was obtained through in-depth interviews with various related parties, supported by secondary data from the literature. The results of the study show that the implementation of the Integrated Online PPDB at the KHAS Kempek Foundation is running well. Effective communication factors through various digital media are able to increase the clarity of information to the public. The availability of adequate resources, both technological devices, DIMASKHAS applications, and trained human resources, supports the smooth registration process. A positive executive disposition is reflected in a friendly, responsive, and service-oriented attitude. In addition, a systematic organizational structure with a clear division of tasks strengthens the coordination and accountability of administrative services. The conclusion of this study shows that the implementation of Integrated Online PPDB is able to improve the quality of administrative services more efficiently, transparently, and responsively. This system provides an easier and more satisfying registration experience for the community. It is recommended that the foundation continue to strengthen the structure and technology system, the

committee improves technical skills, the IT team develops features (e.g. FAQs), and registrants are more actively following official information.

Keywords: integrated online PPDB; quality of administrative services; Edward III; SERVQUAL

PENDAHULUAN

Pesatnya kemajuan teknologi yang dirasakan saat ini adalah salah satu dampak dari globalisasi. Globalisasi mampu meyakinkan manusia bahwa liberalisme dapat membawa kemajuan dan kemakmuran. Proses globalisasi telah mengubah cara hidup manusia dari berbagai aspek kehidupan, termasuk Pendidikan (Saputri dkk., 2024). Lembaga Pendidikan Islam yang sebelumnya berfokus pada pengajaran ilmu agama, kini dihadapkan dengan tantangan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan global (Rasyidi, 2024). Lembaga pendidikan yang tidak dapat beradaptasi dengan perubahan global dapat mengalami kemerosotan, sementara yang dapat beradaptasi dapat menjadi lebih kuat dan relevan dalam menghadapi tantangan globalisasi (Mesiono dkk., 2024).

Perkembangan teknologi ini membawa dunia ke era baru yaitu era digital (Sasmitha dkk., 2022; W. Setiawan, 2017). Setiap tahun teknologi berevolusi dan berinovasi mengubah dunia dengan berbagai cara yang menarik. Untuk menghadapi tantangan percepatan teknologi dan menuju masyarakat madani di Era Society4.0, Pemerintah mengeluarkan kebijakan untuk melakukan Digitalisasi Pendidikan. Kemendikbudristek mengungkapkan, “Ada dua alasan mendasar dari kebijakan pembangunan pendidikan saat ini. Pertama, visi pendidikan Indonesia yaitu mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat mandiri dan berkepribadian melalui terciptanya Pelajar Pancasila. Kedua adalah tantangan kemajuan teknologi informasi dan era globalisasi (Aisyapuri dkk., 2025; Ismayanti dkk., 2024; U. Setiawan dkk., 2022).

Digitalisasi dalam Pendidikan dimaknai sebagai sebuah proses pemindahan yang dilakukan dalam bidang Pendidikan ke dalam bentuk digital agar dapat tercapainya tujuan Pendidikan (Ari Abdi Widodo & Muhammad Husni, 2025). Digitalisasi Pendidikan merupakan pengelolaan sistem yang menggunakan teknologi sebagai alat dalam mencapai pemindahannya (Sitepu, 2022). Dalam dunia Pendidikan setiap aspeknya diharuskan menggunakan teknologi seperti, kurikulum, media, metode yang digunakan, dan administrasi. Digitalisasi dalam manajemen administrasi merupakan kebutuhan strategis bagi pendidikan untuk memberikan excellent service yang cepat, akurat, dan berkualitas (Jannah dkk., 2025). Selain itu transformasi digital dapat Meningkatkan daya saing sekolah dalam menghadapi era digitalisasi pendidikan. Efektivitas pengembangan sistem informasi bergantung pada adopsi dan pemanfaatan oleh pengguna.

Dapat dipahami bahwa perkembangan sistem digitalisasi ini dimulai dari perubahan sistem konvensional menuju sistem digital, dari kegiatan sehari-hari yang biasanya dikerjakan hanya dengan manual sekarang bisa dikerjakan secara otomatis dengan bantuan teknologi digital dan dari pekerjaan yang bersifat rumit menjadi mudah dan fleksibel bisa dimanfaatkan kapanpun di manapun sesuai kebutuhan.

Berdasarkan Undang-undang nomor 20 tahun 2013 tentang Sisdiknas, pada pasal 13 ayat 1 diterangkan bahwa, “Jalur pendidikan terdiri atas pendidikan formal, nonformal, dan informal yang dapat saling melengkapi dan memperkaya (Abdul Kahar MPd Oom Nurrohmah et al., n.d.). Pesantren sebagai lembaga pendidikan islam dari jalur nonformal memiliki peran

penting dalam memperkuat akar budaya dan nilai-nilai keagamaan di Indonesia. Sebagai sebuah lembaga pendidikan yang telah ada sejak zaman penjajahan, pondok pesantren telah melahirkan banyak tokoh intelektual, ulama, dan pemimpin masyarakat yang berperan dalam pembentukan watak dan karakter bangsa. Pondok pesantren juga memiliki peran sosial yang kuat. Pondok pesantren tidak hanya menjadi pusat pendidikan agama, tetapi juga pusat pengembangan masyarakat. Banyak pondok pesantren yang memiliki peran aktif dalam kegiatan sosial, seperti pemberian bantuan kepada masyarakat sekitar, pembangunan infrastruktur, dan penyelenggaraan kegiatan keagamaan yang melibatkan seluruh komunitas. Di samping itu, pondok pesantren juga menjadi tempat yang memfasilitasi pembentukan kepribadian dan karakter para santri. Mereka diajarkan untuk menjadi individu yang berakhlak mulia, peduli terhadap sesama, dan memiliki kecintaan yang tinggi terhadap tanah air. Seiring berjalannya waktu, pondok pesantren tidak hanya berkembang sebagai lembaga pendidikan tradisional, tetapi juga mengintegrasikan teknologi dan ilmu pengetahuan modern ke dalam proses pembelajaran dan pengelolaan pesantren. Pesantren tidak boleh ketinggalan dalam mengikuti perkembangan teknologi. Dengan dukungan dari semua pihak, digitalisasi dapat menjadi peluang bagi pesantren untuk meningkatkan kualitas pendidikan dengan pembelajaran dan pengelolaan pesantren yang terintegrasi.

Oleh karena itu, pentingnya meningkatkan, mengembangkan dan mengintegrasikan teknologi ke dalam setiap aspek manajemen di lembaga pendidikan termasuk manajemen penerimaan peserta didik baru (PPDB) sebagai upaya menjalin koordinasi antar tenaga pendidik dan kependidikan, pengelolaan data, pelayanan sekolah dan lain-lain. Kegiatan digitalisasi ini juga bisa menjadi jawaban untuk menyelesaikan masalah yang rumit seperti kejadian ketika wabah covid-19 yang mengakibatkan pendidikan tidak bisa dilaksanakan secara offline sehingga mau tidak mau lembaga pendidikan harus tetap melaksanakan kegiatan pembelajaran seperti semestinya sehingga teknologi digital inilah menjadi jawaban dari permasalahan tersebut atau yang biasa disebut dengan sistem pembelajaran online.

Salah satu aspek penting dalam pengelolaan pendidikan di era modern adalah sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) (Rifqi & Karwanto, 2023; Rosiana & Nursekha, 2025). Proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) merupakan momen penting bagi setiap yayasan pendidikan untuk memastikan kualitas dan kelancaran penerimaan siswa baru. Namun, dalam pelaksanaan PPDB secara konvensional, banyak yayasan menghadapi berbagai kendala administratif yang cukup signifikan. Seperti Proses Administrasi yang dilakukan secara Manual dan Berbelit-belit, PPDB konvensional umumnya mengandalkan proses manual, seperti pengisian formulir kertas, pengumpulan dokumen fisik, dan verifikasi data secara tatap muka. Hal ini memakan waktu lama dan rentan terhadap kesalahan manusia, seperti data yang tidak lengkap atau hilang. Kemudian ada keterbatasan Sumber Daya Manusia, Yayasan seringkali kekurangan tenaga administrasi yang memadai untuk menangani volume pendaftaran yang tinggi. Akibatnya, proses menjadi lambat, dan staf seringkali terbebani dengan pekerjaan yang menumpuk. Kemudian ada lagi Masalah Transparansi dan Kepercayaan Proses manual yang kurang transparan dapat menimbulkan kecurigaan dari masyarakat, terutama terkait keuangan dan keadilan dalam seleksi peserta didik. Hal ini dapat merusak reputasi yayasan dan mengurangi kepercayaan publik. Oleh karena itu Digitalisasi sistem PPDB menjadi hal yang krusial bagi Yayasan KHAS Kempek untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam keuangan dan proses seleksi calon santri atau

peserta didik baru. Dengan sistem yang terdigitalisasi, proses pendaftaran, pembayaran, seleksi, dan pengumuman dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan minim kesalahan. Selain itu, modernisasi PPDB juga memungkinkan yayasan untuk menjangkau calon santri dari berbagai daerah secara lebih luas, sehingga tidak terbatas pada wilayah tertentu.

Pentingnya modernisasi sistem PPDB juga berkaitan dengan peningkatan mutu layanan pendidikan. Dengan sistem yang terintegrasi, orang tua dan calon santri dapat mengakses informasi secara real-time, mengurangi birokrasi yang berbelit, dan memastikan proses yang adil bagi semua pihak. Hal ini sejalan dengan visi Yayasan KHAS Kempek untuk terus berinovasi dalam memberikan layanan pendidikan yang terbaik bagi masyarakat. Yayasan KHAS Kempek telah melaksanakan digitalisasi sistem PPDB, ini membuktikan bahwa yayasan KHAS kempek tidak hanya menjaga eksistensinya sebagai lembaga pendidikan terpercaya, tetapi juga menunjukkan komitmennya dalam mengikuti perkembangan teknologi dan tuntutan zaman, Hal ini menjadi langkah strategis untuk memastikan bahwa yayasan tetap relevan dan mampu mencetak generasi unggul di masa depan. Berdasarkan pemaparan diatas peneliti mengharapkan agar penelitian yang dilakukan ini bisa memberikan sebuah manfaat bagi diri sendiri khususnya bagi seluruh pemangku kepentingan yayasan yang lain.

Menurut Umam (2023) menyatakan bahwa asil dari penelitian ini adalah (1) Tahapan Implementasi PPDB online di MAN 1 Bojonegoro melibatkan integrasi sistem dengan langkah terencana, termasuk analisis kebutuhan, integrasi antarmuka, dan kerja tim teknis bersama administrasi sekolah. Teknologi diterapkan untuk meningkatkan efisiensi administrasi PPDB serta menyajikan pengalaman terpadu. Panitia PPDB memiliki peran utama dalam merancang platform, memantau pendaftaran, memvalidasi data, dan memastikan kolaborasi yang efisien untuk keberhasilan penerimaan siswa baru secara online. Sedangkan menurut Hastin dkk. (2025) menyatakan bahwa penggunaan sistem PPDB daring mampu mempercepat alur pendaftaran, meminimalisir kesalahan data, serta mempermudah akses informasi bagi pihak yayasan dan calon siswa. Lebih lanjut, pelatihan yang diberikan berhasil meningkatkan keterampilan tim PPDB dalam mengelola sistem secara mandiri.

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah membahas digitalisasi layanan pendidikan dan implementasi sistem PPDB berbasis teknologi, sebagian besar penelitian tersebut lebih banyak menyoroti aspek teknis sistem informasi atau tingkat kepuasan pengguna secara umum. Penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi PPDB Online dalam konteks lembaga pendidikan berbasis pesantren dengan menggunakan perspektif teori implementasi kebijakan Edward III dan pendekatan kualitas layanan SERVQUAL masih relatif terbatas. Selain itu, kajian yang menghubungkan faktor komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur organisasi dengan peningkatan mutu pelayanan administrasi dalam sistem PPDB Online di lingkungan yayasan pendidikan Islam belum banyak dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis secara komprehensif bagaimana implementasi PPDB Online Terpadu di Yayasan KHAS Kempek dapat meningkatkan mutu pelayanan administrasi melalui integrasi faktor implementasi kebijakan dan kualitas layanan.

Berdasarkan hal tersebut maka tujuan penelitian difokuskan terhadap implementasi layanan PPDB berbasis aplikasi dimaskhas yakni pada komunikasi, sumber daya, disposisi, dan organisasi terkait dengan peningkatan mutu pelayanan administrasi di yayasan KHAS kempek. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian mengenai implementasi kebijakan digitalisasi pendidikan dengan mengintegrasikan teori implementasi Edward III dan konsep kualitas layanan SERVQUAL dalam konteks sistem PPDB Online di lembaga pendidikan berbasis pesantren. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi yayasan pendidikan, sekolah, maupun lembaga pesantren dalam mengembangkan sistem penerimaan peserta didik berbasis digital yang lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Implikasi penelitian ini juga memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola lembaga pendidikan untuk memperkuat aspek komunikasi organisasi, kesiapan sumber daya teknologi dan manusia, sikap pelayanan pelaksana, serta struktur organisasi yang terkoordinasi agar implementasi sistem digital dalam pelayanan administrasi pendidikan dapat berjalan optimal dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan adalah data yang berupa kata atau kalimat maupun gambar (bukan angka-angka). Kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis mendalam. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Kualitatif juga di tafsirkan sebagai penelitian yang mengarah pada pengkajian pada latar alamiah dari berbagai peristiwa sosial yang terjadi. Selain itu, kualitatif didefinisikan sebagai jalan untuk menemukan serta menggambarkan suatu peristiwa secara naratif. (Winarni, 2021)

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (field research), yaitu di Yayasan KHAS Kempek. Menurut Sugiyono, dalam bukunya menjelaskan penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen). Penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya.

Terdapat beberapa teknik dalam pengumpulan data, pada penelitian kualitatif sendiri teknik pengumpulan data dilakukan dengan natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih dominan pada observasi berperan serta (participant observation), wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara, dokumentasi, rekaman, dan observasi. Namun, dari beberapa teknik pengumpulan data tersebut, peneliti lebih banyak menggunakan teknik 36 wawancara. Hal ini dikarenakan teknik wawancara memiliki kelebihan tersendiri seperti halnya yang dijelaskan oleh sekarang dalam. (Mayssara, 2018).

Menurut Sugiyono dalam (Subarkah, 2016) credibility (validitas internal), transferability (validitas eksternal), dependability (reliabilitas), dan confirmability (objektivitas) merupakan bagian dari pemeriksaan keabsahan data atau uji keabsahan data. Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data temuan penelitian kualitatif, antara lain dengan memperluas observasi, meningkatkan ketekunan belajar dalam penelitian, triangulasi, diskusi, studi kasus negatif, dan member check. (Sugiyono, 2018) Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah seperti halnya yang disampaikan oleh Miles dan Huberman.

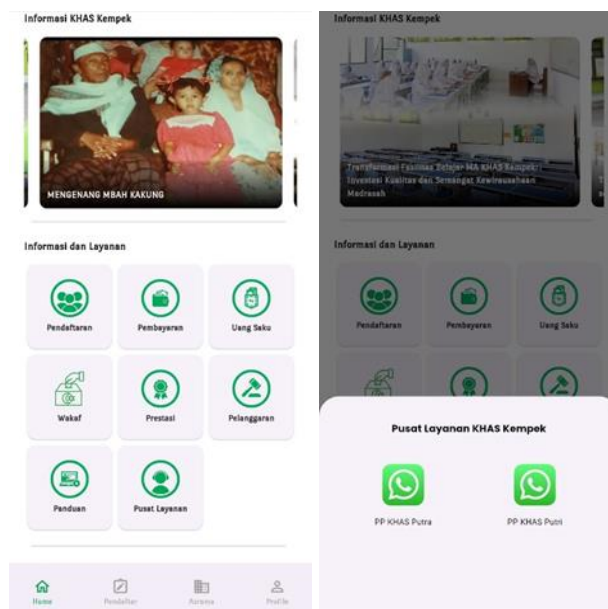
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Komunikasi Dalam Implementasi PPDB Online Terpadu di Yayasan KHAS Kempek

Hasil penelitian dengan beberapa narasumber menunjukkan bahwa dalam implementasi PPDB Online Terpadu di Yayasan KHAS Kempek, aspek komunikasi menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan pelayanan administrasi yang efisien dan berkualitas. Berdasarkan teori implementasi Edward III, komunikasi yang baik harus memperhatikan kejelasan informasi, konsistensi penyampaian, serta keterjangkauan terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam proses implementasi kebijakan. Komunikasi dalam PPDB Online di Yayasan KHAS Kempek melibatkan berbagai pihak, mulai dari pengurus yayasan, ketua panitia, tim IT, panitia pelaksana, hingga orang tua pendaftar dan calon peserta didik.

Pengurus Yayasan KHAS Kempek menunjukkan komitmen kuat dalam mendukung komunikasi PPDB Online dengan mengoordinasikan seluruh unit pendidikan di bawahnya, yaitu MTs, SMP, MA, dan SMK, serta lembaga nonformal berupa pondok pesantren. Koordinasi ini dilakukan melalui rapat rutin lintas lembaga dan grup komunikasi yang melibatkan kepala sekolah serta panitia PPDB dari tiap unit. Seperti yang disampaikan oleh KH. Muhammad Bin Ja'far selaku Pimpinan yayasan, "Kami selalu mengingatkan bahwa kunci dari keberhasilan PPDB ini adalah komunikasi. Semua kepala lembaga harus saling update informasi, baik ke panitia maupun ke calon pendaftar". Yayasan juga mendorong pemanfaatan media sosial dan digital seperti Instagram, Facebook, Youtube, Tiktok dan brosur digital sebagai sarana penyebaran informasi kepada masyarakat luas. Selain itu, yayasan juga memberikan arahan agar dibuat panduan dalam bentuk video untuk memudahkan orang tua dalam menggunakan aplikasi DIMASKHAS.



Gambar 1. Tampilan Antarmuka Aplikasi DIMASKHAS dan Menu Pusat Layanan yang bisa langsung terhubung dengan Admin melalui WhatsApp

Di tingkat pelaksana, ketua PPDB Online menerapkan strategi komunikasi multi-channel guna memastikan penyebaran informasi berlangsung merata dan efektif. Informasi mengenai alur pendaftaran, syarat, jadwal, dan prosedur teknis disampaikan melalui media sosial resmi lembaga, aplikasi DIMASKHAS, dan kontak WhatsApp admin. Ketua panitia menyampaikan, *“Kami tidak hanya mengandalkan satu media, karena karakteristik orang berbeda-beda. Ada yang lebih aktif di WhatsApp, ada yang lebih update lewat Instagram, ada juga lewat Tiktok, ini biasanya anak muda zaman sekarang update nya pada lewat tiktok. Jadi semua channel kami aktifkan”*. Ketua panitia juga melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas komunikasi timnya dengan mengecek laporan harian dan menindaklanjuti masukan dari calon pendaftar maupun orang tua. Ketika muncul kendala teknis atau ketidakpahaman dari pendaftar, panitia segera menanggapi dengan menambah jumlah petugas layanan dan menyediakan panduan yang lebih lengkap.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, peneliti menemukan bahwa dari sisi teknis, tim IT memiliki peran yang sangat krusial dalam memastikan aplikasi DIMASKHAS dapat diakses dan dipahami oleh seluruh pengguna. Peneliti mencatat bahwa tampilan antarmuka aplikasi dibuat sesederhana mungkin, menyesuaikan dengan latar belakang pengguna yang beragam. Peneliti juga mengamati bahwa aplikasi telah dilengkapi dengan menu panduan dan Pusat Layanan, meskipun belum memiliki fitur Frequently Asked Questions (FAQ) maupun chatbot. Sebagai alternatif, tersedia menu pusat layanan yang secara langsung menghubungkan pengguna ke admin melalui WhatsApp, sehingga permasalahan dapat ditangani secara cepat dan personal. Selain itu, peneliti melihat adanya komunikasi yang intensif antara tim IT dan panitia pelaksana melalui grup komunikasi internal, di mana setiap kendala teknis yang muncul segera dilaporkan dan direspons dengan pembaruan sistem secara bertahap. Fakta-fakta ini menunjukkan adanya koordinasi yang solid dan respons cepat dalam mendukung kelancaran implementasi PPDB Online Terpadu di Yayasan KHAS Kempek.



Gambar 2. Kantor Pusat Informasi PPDB sebagai Kantor Pelayanan dan Panitia yang standby di kantor pelayanan atau Kantor Pusat Informasi PPDB Online Yayasan KHAS Kempek

Implementasi Sumber Daya Dalam Sistem PPDB Online Terpadu di Yayasan KHAS Kempek

Penelitian ini dilaksanakan melalui serangkaian kegiatan wawancara mendalam, observasi langsung di lapangan, dan pengumpulan dokumen terkait pelaksanaan PPDB Online Terpadu di Yayasan KHAS Kempek. Wawancara dilakukan dengan lima narasumber yang mewakili berbagai peran penting dalam proses implementasi, yaitu pengurus yayasan, ketua PPDB Online Terpadu, tim IT pengembang sistem DIMASKHAS, panitia pelaksana, serta orang tua pendaftar. Observasi dilakukan selama masa pendaftaran berlangsung untuk melihat secara langsung alur pelayanan administrasi, penggunaan perangkat, serta interaksi antara panitia dan pendaftar. Dokumentasi diperoleh dari arsip yayasan, foto kegiatan, tangkapan layar aplikasi, dan catatan teknis yang digunakan dalam proses PPDB.

Berdasarkan hasil pengumpulan data tersebut, peneliti memetakan temuan ke dalam tiga komponen utama sumber daya, yaitu software (perangkat lunak), hardware (perangkat keras), dan brainware (sumber daya manusia). Pemetaan ini digunakan untuk memahami sejauh mana ketiga komponen tersebut berperan dalam mendukung keberhasilan implementasi PPDB Online Terpadu dan peningkatan mutu pelayanan administrasi di Yayasan KHAS Kempek.

Berdasarkan pemetaan software, hardware, dan brainware, implementasi PPDB Online Terpadu di Yayasan KHAS Kempek telah memanfaatkan sumber daya secara optimal. Software yang digunakan dirancang aman, responsif, dan terintegrasi. Hardware yang disediakan memadai untuk mendukung kelancaran proses. Brainware yang terlibat memiliki kompetensi yang sesuai dan mendapatkan pelatihan sebelum pelaksanaan. Kombinasi ketiganya telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan mutu pelayanan administrasi, sejalan dengan pandangan Edward III bahwa ketersediaan sumber daya menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi kebijakan publik.

Disposisi dalam Implementasi PPDB Online Terpadu di Yayasan KHAS Kempek

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak, ditemukan bahwa secara umum disposisi para pelaksana menunjukkan kecenderungan yang positif terhadap kebijakan digitalisasi sistem penerimaan peserta didik baru. Pihak pengurus yayasan menyampaikan bahwa kesiapan dan komitmen SDM dalam menerima sistem PPDB Online mengalami peningkatan signifikan dari tahun ke tahun. Salah satu pengurus yayasan menyatakan, *“Awalnya memang ada beberapa guru dan staf yang belum terbiasa dengan sistem online, tapi setelah beberapa tahun berjalan dan didampingi terus, mereka mulai terbuka dan sekarang justru merasa terbantu dengan sistem ini”*. Meski awalnya terdapat tantangan seperti kurangnya pemahaman teknologi, namun melalui pelatihan yang intensif dan pendampingan teknis, sikap para guru, staf, dan panitia menjadi lebih terbuka dan mendukung terhadap sistem digital.

Hal senada juga disampaikan oleh tim IT pengelola aplikasi DIMASKHAS. Mereka mengamati bahwa walaupun di awal implementasi terdapat resistensi dari beberapa pengguna, namun secara bertahap muncul semangat untuk belajar dan beradaptasi. Salah satu anggota tim IT mengatakan, *“Dulu waktu awal implementasi, banyak yang ragu atau takut salah klik. Tapi sekarang mereka malah kasih masukan sendiri. Itu tandanya mereka merasa memiliki dan percaya sama sistem ini”*. Tim IT aktif melakukan pendampingan serta menerima masukan dari pengguna guna meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan terhadap aplikasi. Sikap

kooperatif dari pengguna terhadap pengembangan sistem dinilai sebagai bentuk disposisi yang kuat dalam mendukung keberhasilan implementasi kebijakan PPDB Online Terpadu.

Sementara itu, dari sisi orang tua pendaftar, mereka menilai bahwa panitia PPDB telah menunjukkan sikap pelayanan yang ramah, komunikatif, dan sangat membantu. Ketika mengalami kesulitan dalam mengakses atau mengoperasikan aplikasi, panitia dengan sigap memberikan arahan secara sabar dan terbuka. Seorang wali murid menyampaikan, *“Panitianya ramah banget. Waktu saya nggak ngerti cara daftar dan unggah dokumennya, langsung dikasih tahu step by step lewat WA. Saya merasa dilayani dengan sabar”*. Hal ini menunjukkan adanya disposisi positif dalam diri panitia untuk melayani dengan baik dan menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat.

Begitu pula dengan keterangan dari beberapa panitia PPDB yang menyatakan bahwa mereka merasa memiliki tanggung jawab moral untuk melayani para pendaftar sebaik mungkin. Walaupun menghadapi tantangan teknis dan beban kerja yang cukup tinggi, mereka tetap menjaga profesionalisme dan semangat kerja tim. Salah satu dari mereka mengatakan, *“Kami sadar ini bukan cuma kerja teknis. Ini soal pelayanan ke calon santri dan orang tua. Makanya, walau capek, kami tetap semangat karena ini amanah”*. Kesadaran bahwa pelayanan ini berdampak langsung pada calon peserta didik menjadi motivasi utama dalam menunjukkan sikap kerja yang positif.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa disposisi para pelaksana kebijakan di Yayasan KHAS Kempek, baik dari unsur yayasan, ketua PPDB, tim IT, panitia, hingga pihak orang tua pendaftar, berada dalam kategori baik. Sikap terbuka terhadap perubahan, rasa tanggung jawab, komitmen dalam memberikan pelayanan, serta keinginan untuk terus memperbaiki proses pelaksanaan menjadi indikator kuat bahwa disposisi memegang peran penting dalam mendukung keberhasilan implementasi PPDB Online Terpadu di yayasan ini.

Struktur Organisasi dalam Implementasi Sistem PPDB Online Terpadu di Yayasan KHAS Kempek

Struktur organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam pelaksanaan sistem PPDB Online Terpadu di Yayasan KHAS Kempek. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Yayasan KHAS Kempek telah membentuk struktur organisasi yang terkoordinasi secara menyeluruh, melibatkan unsur dari seluruh lembaga pendidikan yang berada di bawah naungan yayasan, baik formal maupun nonformal.

Pengurus yayasan menjelaskan bahwa struktur organisasi PPDB Online Terpadu disusun dengan melibatkan perwakilan dari setiap unit lembaga pendidikan. Salah satu pengurus yayasan menyampaikan, *“Kami menyusun struktur PPDB ini dengan memperhatikan perwakilan dari setiap lembaga, supaya koordinasi bisa berjalan lancar. Semuanya kami SK-kan secara resmi agar jelas tanggung jawabnya”*. Struktur ini pertama diawasi oleh ketua dan wakil ketua SC (Steering Commite) kemudian dipimpin oleh seorang ketua dan wakil ketua panitia organizing committee (sebagai pelaksana) yang dibantu oleh sekretaris, bendahara, tim IT, dan tim pelaksana lainnya seperti tim verifikasi dan layanan informasi. Pembagian tugas dilakukan secara resmi melalui surat keputusan yang diterbitkan oleh yayasan, sehingga setiap panitia memahami fungsi dan tanggung jawab masing-masing.

Ketua PPDB menambahkan bahwa pembentukan tim kerja dilakukan secara sistematis dengan merujuk pada kebutuhan teknis pelaksanaan PPDB. Ia menyatakan, *“Kami menyusun tim berdasarkan kebutuhan di lapangan. Setiap divisi punya jobdesk yang jelas, dan kami sudah siapkan panduan kerja sejak awal supaya tidak ada tumpang tindih tugas”*. Terdapat alur koordinasi yang jelas, baik secara vertikal dari ketua ke anggota, maupun horizontal antar bidang kerja. Panduan kerja telah disusun sejak awal pelaksanaan, termasuk dalam pengelolaan data pendaftar, komunikasi dengan calon peserta didik, serta proses verifikasi administrasi.

Tim IT Yayasan KHAS Kempek memiliki peran sentral dalam mendukung struktur organisasi ini. Mereka bertugas mengelola sistem aplikasi DIMASKHAS yang menjadi sarana utama dalam proses pendaftaran online. Dalam pelaksanaan tugasnya, tim IT menjalin komunikasi yang intensif dengan ketua PPDB dan operator lembaga. Mereka juga aktif memberikan masukan teknis dalam proses evaluasi dan perbaikan sistem. Tim ini menyampaikan bahwa struktur organisasi yang terbentuk memudahkan penanganan kendala teknis secara cepat dan efisien. Salah satu anggota tim IT menyatakan, *“Dengan struktur yang jelas, kami lebih mudah berkoordinasi dengan panitia lain. Kalau ada kendala sistem, kami tahu harus lapor ke siapa dan bagaimana alurnya. Itu membuat penanganan masalah bisa cepat”*.

Dari sisi orang tua pendaftar, struktur pelayanan yang terbentuk memberikan kesan yang positif. Seorang wali murid mengatakan, *“Saya sempat bingung soal unggah dokumen, tapi waktu tanya ke panitia langsung dijawab dan diarahkan ke petugas yang tepat. Nggak dilempar lempar, jadi pelayanan terasa rapi”*. Mereka merasakan adanya koordinasi yang baik antar petugas, sehingga proses pelayanan berlangsung secara tertib dan terarah. Ketika menghadapi kendala, orang tua pendaftar dapat dengan mudah mengakses bantuan melalui kanal komunikasi resmi yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa struktur organisasi pelaksana PPDB cukup tanggap dan terbuka terhadap kebutuhan masyarakat.

Sementara itu, salah satu panitia pelaksana menyampaikan, *“Kami sudah tahu posisi dan tanggung jawab masing-masing sejak awal. Ada yang bagian data, ada yang bagian komunikasi. Jadi kerja tim lebih ringan dan tidak saling tumpang tindih”*. Para panitia yang terlibat langsung dalam pelaksanaan PPDB menyampaikan bahwa sistem kerja mereka terbagi secara merata dan sesuai keahlian masing-masing. Ada yang bertugas menangani data pendaftar, ada yang melayani komunikasi dengan orang tua, serta ada yang mengelola unggahan dokumen. Panitia mengakui bahwa dengan pembagian tugas yang jelas, koordinasi kerja menjadi lebih mudah dan beban kerja tidak menumpuk pada satu pihak saja. Jalur pelaporan dan pengambilan keputusan juga berlangsung dengan baik, karena setiap permasalahan dapat segera dikonsultasikan kepada koordinator atau ketua panitia.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur organisasi dalam implementasi PPDB Online Terpadu di Yayasan KHAS Kempek telah berjalan secara efektif. Pembagian tugas yang proporsional, alur koordinasi yang rapi, serta peran yang saling mendukung antar tim membuat proses pelayanan administrasi menjadi lebih sistematis dan terarah. Hal ini turut mempengaruhi kelancaran pelaksanaan PPDB dan meningkatnya kepuasan pendaftar dalam mengikuti proses pendaftaran secara online.

Pembahasan

Implementasi sistem PPDB Online Terpadu di Yayasan KHAS Kempek menunjukkan upaya serius untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi. Berdasarkan teori implementasi Edward III, keberhasilan implementasi kebijakan sangat ditentukan oleh faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur organisasi. Ketika dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan pendekatan kualitas layanan (SERVQUAL), kelima indikatornya tampak relevan dan saling menguatkan dalam proses implementasi.

Komunikasi dalam Implementasi PPDB Online Terpadu

Komunikasi yang efektif menjadi kunci utama dalam menjamin kelancaran implementasi PPDB Online Terpadu di Yayasan KHAS Kempek. Kejelasan dan konsistensi informasi yang disampaikan berperan langsung dalam meminimalkan kesalahan, mengurangi potensi kebingungan, serta meningkatkan pemahaman pendaftar terhadap alur dan prosedur pendaftaran. Yayasan KHAS Kempek memanfaatkan berbagai kanal komunikasi, seperti media sosial, grup WhatsApp, dan layanan bantuan langsung di aplikasi DIMASKHAS, untuk memastikan bahwa setiap informasi penting tersampaikan secara merata kepada seluruh calon pendaftar. Penyampaian yang jelas ini mendukung dimensi reliability dalam SERVQUAL, sebab pendaftar merasa yakin bahwa informasi yang mereka terima akurat dan dapat diandalkan.

Dari sisi responsiveness, komunikasi dua arah antara panitia dan pendaftar berlangsung cepat, bahkan di luar jam kerja. Contohnya, kesalahan unggah dokumen dapat segera diatasi melalui instruksi personal via WhatsApp. Hal ini menyatakan bahwa Respons cepat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik (Supratman dkk., 2023). Di sisi lain, keterbukaan informasi dan penyediaan panduan resmi memberikan assurance kepada masyarakat, sebagaimana dikemukakan Zahran (2024) bahwa kejelasan komunikasi berpengaruh positif terhadap persepsi transparansi dalam layanan publik.

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Edward III, komunikasi yang efektif harus mencakup tiga aspek utama, yaitu penyampaian (transmission), kejelasan (clarity), dan konsistensi informasi yang diberikan kepada pelaksana dan penerima kebijakan. Pada konteks PPDB Online Terpadu di Yayasan KHAS Kempek, ketiga aspek ini tampak jelas melalui penggunaan aplikasi DIMASKHAS yang dilengkapi panduan interaktif, pusat bantuan via WhatsApp, serta pembaruan informasi yang cepat dan terjadwal. Tingginya tingkat respons dari panitia, bahkan di luar jam kerja, menunjukkan adanya komitmen terhadap pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pengguna, sesuai dengan dimensi responsiveness dan assurance dalam SERVQUAL (Sakir, 2024; Umar dkk., 2025)

Penelitian terdahulu turut menguatkan pentingnya komunikasi dalam implementasi kebijakan publik. Sari & Dewi (2023) menyatakan bahwa komunikasi yang jelas dan partisipatif dapat meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan PPDB, karena mampu mengurangi kesalahpahaman masyarakat terkait istilah teknis seperti zona dan mekanisme pendaftaran. Temuan ini sejalan dengan praktik di Yayasan KHAS Kempek, di mana komunikasi terbuka dan responsif mampu memperkuat kualitas layanan administrasi.

Secara keseluruhan, komunikasi yang efektif di Yayasan KHAS Kempek tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian prosedur teknis, tetapi juga menjadi wujud pelayanan yang sigap, empatik, dan 57 transparan. Integrasi antara teori Edward III dan dimensi

SERVQUAL menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi PPDB Online Terpadu sangat dipengaruhi oleh bagaimana informasi disampaikan, dipahami, dan direspons oleh seluruh pihak yang terlibat.

Sumber Daya dalam Implementasi PPDB Online Terpadu

Kesiapan sumber daya menjadi faktor penting yang menentukan kelancaran implementasi PPDB Online Terpadu di Yayasan KHAS Kempek. Ketersediaan fasilitas fisik dan teknologi yang memadai memberikan fondasi kuat bagi terciptanya pelayanan administrasi yang efektif dan efisien. Yayasan KHAS Kempek telah menyediakan perangkat komputer, jaringan internet stabil, ruang layanan yang nyaman, serta aplikasi DIMASKHAS dengan antarmuka yang sederhana dan mudah dipahami. Pemenuhan sarana ini tidak hanya mempermudah proses pendaftaran, tetapi juga memenuhi indikator tangibles dalam SERVQUAL, yakni bukti fisik yang mencerminkan profesionalitas lembaga dan menjadi dasar terbentuknya reliability atau keandalan layanan.

Selain infrastruktur fisik, sumber daya manusia (SDM) juga menjadi elemen strategis. Panitia PPDB dibekali pelatihan dan simulasi sebelum pelaksanaan, sehingga memiliki keterampilan teknis dan pengetahuan prosedural yang mumpuni. Kesiapan ini memperkuat dimensi assurance, karena masyarakat merasa yakin bahwa setiap pertanyaan atau kendala akan direspons secara tepat dan profesional. Hal ini sejalan dengan temuan Taufiq Hidayat dkk. (2025) yang menegaskan bahwa kesiapan infrastruktur dan kompetensi SDM merupakan determinan utama keberhasilan implementasi e-government, sebuah kondisi yang juga terlihat jelas di Yayasan KHAS Kempek.

Dalam perspektif teori implementasi kebijakan Edward III (1980), sumber daya mencakup ketersediaan fasilitas fisik, teknologi, SDM terlatih, dan sarana pendukung lainnya. Pada konteks PPDB Online Terpadu di Yayasan KHAS Kempek, seluruh komponen ini telah terpenuhi. Hardware seperti komputer dan perangkat pendukung disiapkan, jaringan internet dijaga kestabilannya, ruang layanan diatur agar nyaman bagi pendaftar, dan aplikasi DIMASKHAS dirancang user friendly dengan fitur backup harian serta notifikasi otomatis untuk mengantisipasi gangguan teknis.

Relevansi strategi ini juga tercermin dalam penelitian Hariyono & Maisyaroh (2025) di SMP Purwakarta yang menunjukkan bahwa pemenuhan dimensi SERVQUAL, terutama tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, melalui sistem PPDB berbasis web memberikan kontribusi positif terhadap mutu layanan dan tingkat kepuasan pengguna. Dengan demikian, sumber daya yang memadai di Yayasan KHAS Kempek tidak hanya berfungsi sebagai dukungan teknis, tetapi menjadi fondasi penting dalam membangun persepsi kualitas pelayanan dan menjaga keandalan sistem.

Disposisi dalam Implementasi PPDB Online Terpadu

Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan menjadi salah satu faktor kunci yang memengaruhi keberhasilan implementasi PPDB Online Terpadu di Yayasan KHAS Kempek. Sikap sabar, ramah, dan kesediaan membantu yang ditunjukkan oleh panitia, terutama kepada calon pendaftar yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi, memberikan dampak positif terhadap kelancaran proses pendaftaran. Pelayanan yang humanis dan personal

ini mencerminkan dimensi empathy dalam SERVQUAL, di mana setiap peserta merasa diperhatikan kebutuhannya secara individual.

Kemauan belajar dan beradaptasi dengan sistem digital juga menjadi kekuatan tersendiri (Erwin Akib dkk., 2020). Panitia tidak hanya menguasai prosedur teknis, tetapi juga mampu mengantisipasi dan menyelesaikan masalah secara cepat, sehingga meningkatkan responsiveness layanan. Praktik ini sejalan dengan temuan Erlangga (2025) yang menunjukkan bahwa sikap positif pelaksana terhadap inovasi digital berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan publik yang dirasakan oleh masyarakat.

Menurut Edward III (1980), disposisi pelaksana yang mencakup motivasi, sikap, dan kesiapan terhadap kebijakan merupakan syarat penting bagi keberhasilan implementasi. Dalam penelitian di Yayasan KHAS Kempek, disposisi positif tersebut terlihat dari kesediaan panitia untuk memberikan pendampingan khusus kepada orang tua yang kurang familiar dengan teknologi, menjelaskan langkah-langkah pendaftaran secara detail, dan menjaga komunikasi yang intensif hingga proses selesai. Sikap ini tidak hanya memperkuat empathy, tetapi juga meningkatkan assurance karena pendaftar merasa aman dan percaya bahwa segala kendala akan dibantu hingga tuntas.

Penelitian Hariyono & Maisyaroh (2025) turut memperkuat temuan ini dengan menyatakan bahwa tingkat empathy pelaksana dalam proses PPDB Online memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan persepsi mutu layanan. Dengan demikian, disposisi positif pelaksana di Yayasan KHAS Kempek bukan hanya menunjukkan profesionalitas teknis, tetapi juga menonjolkan dimensi kemanusiaan dan rasa aman, menghubungkan secara erat teori Edward III dengan dimensi SERVQUAL dalam peningkatan mutu pelayanan administrasi.

Struktur Organisasi dalam Implementasi PPDB Online Terpadu

Struktur birokrasi yang jelas dan terorganisir menjadi salah satu pilar penting dalam keberhasilan implementasi PPDB Online Terpadu di Yayasan KHAS Kempek. Kejelasan ini diwujudkan melalui penerbitan Surat Keputusan (SK) resmi yang menetapkan susunan panitia beserta pembagian tugas yang spesifik pada setiap bidang, seperti verifikasi data, pelayanan informasi, dan dukungan teknis. Pembagian peran yang terperinci tersebut tidak hanya mempermudah koordinasi, tetapi juga mencerminkan indikator tangibles dalam aspek manajerial, serta memperkuat reliability layanan karena setiap tugas dilaksanakan oleh pihak yang kompeten pada bidangnya.

Praktik ini sejalan dengan temuan Hidayatullah dkk. (2024) yang menyatakan bahwa struktur birokrasi yang tertata dan keberadaan Pedoman Kerja terdokumentasi mampu meminimalkan hambatan koordinasi, sehingga meningkatkan akuntabilitas layanan publik berbasis digital. Pada PPDB Online Terpadu di Yayasan KHAS Kempek, Pedoman Kerja tersebut mengatur mekanisme kerja mulai dari verifikasi otomatis di aplikasi DIMASKHAS, dukungan teknis dengan sistem backup, hingga monitoring performa panitia secara berkala.

Dari perspektif teori Edward III (1980), struktur birokrasi yang mencakup pembagian tugas yang jelas, prosedur terdokumentasi, dan mekanisme koordinasi yang efektif merupakan komponen krusial dalam efektivitas implementasi kebijakan. Di Yayasan KHAS Kempek, seluruh elemen tersebut telah terintegrasi dalam pelaksanaan PPDB Online, sehingga

mendukung dimensi reliability dan assurance dalam SERVQUAL, yakni keandalan sistem dan jaminan kepada masyarakat bahwa layanan akan diberikan secara konsisten sesuai prosedur.

Relevansi hal ini juga tercermin pada penelitian (dede supendi, 2021) di SMP Purwakarta, yang menunjukkan bahwa keterpenuhan dimensi reliability dan assurance mampu meningkatkan mutu layanan berbasis web serta memperkuat kepercayaan pengguna. Dengan demikian, struktur birokrasi yang rapi di Yayasan KHAS Kempek tidak hanya memastikan sistem PPDB berjalan andal dan tertib, tetapi juga menjadi faktor penting yang membangun kredibilitas dan kepercayaan publik.

KESIMPULAN

Implementasi PPDB Online Terpadu di Yayasan KHAS Kempek menunjukkan hasil yang efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi. Hal ini terlihat dari komunikasi yang berjalan baik secara internal maupun eksternal melalui berbagai media digital yang memudahkan penyampaian informasi kepada masyarakat. Selain itu, kesiapan sumber daya yang meliputi aplikasi DIMASKHAS, infrastruktur teknologi, serta sumber daya manusia yang terlatih turut mendukung kelancaran pelaksanaan sistem PPDB Online. Disposisi para pelaksana yang menunjukkan sikap terbuka, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pelayanan publik juga menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang ramah dan responsif. Di sisi lain, struktur organisasi yang tersusun secara sistematis dengan pembagian tugas yang jelas mampu memperkuat koordinasi dan efektivitas pelaksanaan program. Berdasarkan perspektif teori Edward III dan indikator SERVQUAL, implementasi sistem ini terbukti mampu meningkatkan kualitas layanan administrasi secara lebih efisien, transparan, dan memuaskan bagi masyarakat. Secara keseluruhan, implementasi PPDB Online Terpadu di Yayasan KHAS Kempek dapat dikatakan berhasil dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi. Sistem ini mampu menjawab tantangan zaman digital, sekaligus memberikan pengalaman pendaftaran yang mudah, cepat, dan memuaskan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyapuri, R. P., Wulandari, R. A. P., Ikmawati, & Untu, Z. (2025). Peran Pendidikan dalam Mewujudkan Visi Indonesia Emas 2045. *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Kearifan Lokal*, 5(2).
- Ari Abdi Widodo, & Muhammad Husni. (2025). Strategi Digitalisasi Pendidikan Pesantren Dalam Internalisasi Nilai Aswaja Bagi Generasi Z di Era Teknologi. *Jurnal IHSAN Jurnal Pendidikan Islam*, 3(1). <https://doi.org/10.61104/ihsan.v3i1.851>
- Erlangga, D. (2025). Inovasi dan Efektivitas Manajemen Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Responsif dan Berorientasi pada Kepuasan Masyarakat. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal*, 2(5).
- Erwin Akib, Muhammad Erwinto Imran, Saiyidah Mahtari, Muhammad Rifqi Mahmud, Anggy Giri Prawiyogy, Irfan Supriatna, & MT. Hartono Ikhsan. (2020). Study on Implementation of Integrated Curriculum in Indonesia. *IJORER: International Journal of Recent Educational Research*, 1(1), 39–57. <https://doi.org/10.46245/ijorer.v1i1.24>
- Hariyono, E., & Maisyaroh, M. (2025). Kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMK Jawa Timur. *Proceedings Series of Educational ...*

- Hastin, E., Shinta Faradilla Dinarwati, & Endang Sulistiyani. (2025). Pendampingan Pemanfaatan Sistem Ppdb Online Untuk Meningkatkan Layanan Ppdb Yayasan Nurul Huda. *Jurnal Pengabdian Polinema Kepada Masyarakat*, 12(2), 147–151. <https://doi.org/10.33795/jpkm.v12i2.8203>
- Hidayatullah, M. A., Syamsir, S., Khanaya, P., Owen Tenggara, R., & Nasri, M. H. (2024). Evaluasi Performa Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Kecamatan Bungus Teluk Kabung. *Jurnal Inovasi Global*, 2(1). <https://doi.org/10.58344/jig.v2i1.45>
- Ismayanti, N., Salma, C. D., Damanik, F. O., Saragih, K., Tias, N. P., & Robain, W. (2024). Pengaruh Globalisasi, Budaya, Ekonomi dan Teknologi dalam MSDM Internasional di Negara Berkembang. *Yos Soedarso Economics Journal (YEJ)*, 6(3).
- Jannah, S. N., Chotib, Moch., & Sukanto, S. (2025). Transformasi Digital Administrasi Sekolah: Strategi Inovatif Dalam Meningkatkan Excellent Service. *Tadbir: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 13(2), 244–265. <https://doi.org/10.30603/tjmpi.v13i2.6250>
- Mesiono, M., Wasiyem, W., Zakiyah, N., Fahrezi, M., Nursakinah, I., & Taufiq Azhari, M. (2024). Dinamika Kepemimpinan Perguruan Tinggi: Tantangan dan Strategi Manajemen untuk Menanggapi Perubahan Cepat di Era Globalisasi. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(3), 3146–3153. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i3.3789>
- Rasyidi, A. (2024). Pendidikan Islam Era Globalisasi Sebagai Upaya Integrasi Pendekatan Komprehensif Dan Kontemporer Dalam Kurikulum Pendidikan. *Al Akhyari: Journal of Islamic Studies*, 1(1).
- Rifqi, M. A., & Karwanto. (2023). Manajemen Penerimaan Peserta Didik Baru Di Era Digital: Studi Kasus Implementasi Di Pondok Pesantren Sabilillah Surabaya. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 11(4).
- Rosiana, I., & Nursekha, A. (2025). Manajemen Keuangan Penerimaan Peserta Didik Barudi Pondok Pesantren Al-Ma'mur. *JURNAL LENTERA: Kajian*
- Sakir, A. R. (2024). Penerapan Model Servqual (Service Quality) Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Jurnal Darma Agung*.
- Saputri, Y. W., Rhodinia, S., & Setiawan, B. (2024). Dampak globalisasi terhadap perubahan gaya hidup di Indonesia. *Maximal Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya dan Pendidikan*, 1(5), 208-217. *Maximal Journal: Jurnal ...*, 1(5).
- Sari, N., & Dewi, R. (2023). Implementasi Kebijakan Sistem Zonasi Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). *Journal of Social and Policy Issues*, 50–56. <https://doi.org/10.58835/jspi.v3i2.161>
- Sasmitha, H., Cahyati, A. S., Ikhsanul, R., & Saragi, M. P. D. (2022). Pentingnya Psikologi Pendidikan Bagi Generasi Digital. *Jurnal Pendidikan Islam*, 6(2).
- Setiawan, U., Nurjaman, U., Fatkhulloh, F. K., & Paramansyah, A. (2022). Implementasi 4 Pilar Visi Pendidikan di Indonesia: Visi Pendidikan Berbasis Agama, Filsafat, Psikologi dan Sosiologi. *Jurnal Dirosah Islamiyah*, 4(3). <https://doi.org/10.47467/jdi.v4i3.1768>
- Setiawan, W. (2017). Era Digital dan Tantangannya. Seminar Nasional Pendidikan. *Seminar Nasional Pendidikan*.
- Sitepu, T. E. (2022). Pengaruh Digitalisasi Pendidikan Terhadap Nilai Kearifan Lokal Indonesia Di Sekolah Dasar. *Seminar Nasional 2022-NBM Art*.

- Supratman, L. P., Budhirianto, S., Suryana, N., & Wahyuningsih, S. (2023). Pengelolaan Informasi di Era Keterbukaan Informasi. *Observasi*, 12(1).
- Taufiq Hidayat, M., Sri Guntur, Y., & Penulis, K. (2025). Tranformasi Digital Melalui Implementasi E-Government Pada Organisasi Sektor Publik. *Majalah Ekonomi*, 31(2).
- Umam, F. Al. (2023). *Implementasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) online dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah di MAN 1 Bojonegoro*.
- Umar, A., Juharni, J., & Bahri, S. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Paradigma Journal of Administration*, 3(1), 06–11. <https://doi.org/10.35965/pja.v3i1.6225>
- Zahran, A. M. (2024). Demokrasi dan Keterbukaan Informasi : Pentingnya Transparansi Dalam Sistem Demokrasi. *Journal of Religion Education Accounting and Law*, 1(1).