

Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Pelayanan Pendidikan Dasar Di Kabupaten Sumedang

Aldi Santika

Administrasi Publik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia,
aldisantika092@gmail.com

Keywords:

*Minimum Service Standards
 basic education
 Policy
 Implementation
 Public
 Administration
 Sumedang Regency*

Abstract: *This study aims to analyze the implementation of the Minimum Service Standards (MSS) policy in basic education services in Sumedang Regency using the George C. Edwards III policy implementation theory approach which includes communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The method used is a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observations, and documentation studies. The results of the study indicate that the achievement of basic education participation is quite high, but there are still challenges in the quality of services, teacher distribution, and a less than optimal learning environment climate. Ineffective communication factors, limited human resources, and unsynchronized bureaucratic structures are the main obstacles in implementing the policy. In conclusion, the effectiveness of the implementation of the MSS policy in Sumedang Regency still needs to be improved through improved coordination between institutions, strengthening the capacity of implementers, and integrating more adaptive management policies.*

Keywords:

Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar Implementasi Kebijakan Administrasi Publik Kabupaten Sumedang

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada pelayanan pendidikan dasar di Kabupaten Sumedang dengan menggunakan pendekatan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III yang mencakup komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa capaian partisipasi pendidikan dasar cukup tinggi, namun masih terdapat tantangan dalam kualitas layanan, distribusi guru, serta iklim lingkungan belajar yang belum optimal. Faktor komunikasi yang belum efektif, keterbatasan sumber daya manusia, serta struktur birokrasi yang belum sinkron menjadi kendala utama dalam pelaksanaan kebijakan. Kesimpulannya, efektivitas implementasi kebijakan SPM di Kabupaten Sumedang masih perlu ditingkatkan melalui perbaikan koordinasi antar lembaga, penguatan kapasitas pelaksana, dan integrasi manajemen kebijakan yang lebih adaptif.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan hak dasar warga negara dan tanggung jawab utama pemerintah dalam mewujudkan keadilan sosial. Dalam konteks desentralisasi yang diatur melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pemerintah kabupaten/kota memiliki tanggung jawab yang besar dalam menyelenggarakan pelayanan dasar. Untuk menjamin mutu dan pemerataan layanan tersebut, pemerintah pusat mengeluarkan kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal. Peraturan ini menjadi tonggak penting dalam penataan tata kelola pelayanan publik di Indonesia, karena menegaskan bahwa SPM mencakup enam urusan pemerintahan wajib pelayanan dasar termasuk bidang pendidikan.

Dalam hal ini, SPM memiliki peran strategis dalam menjamin terselenggaranya layanan pendidikan yang berkualitas, inklusif, dan berkelanjutan, yang mencakup layanan pada satuan pendidikan, salah satunya layanan pendidikan dasar jenjang SD dan SMP yang diatur secara teknis dalam Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Permendikbudristek) Nomor 32 Tahun 2022 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan, yang menetapkan indikator-indikator utama berdasarkan satuan pendidikan sebagai tolok ukur pelaksanaan SPM pendidikan di daerah.

Tabel 1. 1 Hasil Capaian SPM Bidang Pendidikan per-Triwulan Tahun 2024 di Kabupaten/ Kota
Provinsi Jawa Barat

No.	Kabupaten/ Kota	TW I (%)	TW II (%)	TW III (%)	TW IV (%)
1.	Kab. Garut	79.56	79,60	80.50	96.40
2.	Kab. Bandung	50.71	57.80	97.72	100.00
3.	Kab. Cianjur	88.52	88.52	84.66	99.20
4.	Kab. Sukabumi	95.99	88.30	96.80	99.40
5.	Kab. Bogor	9.76	19.28	99.28	99.89
6.	Kab. Tasikmalaya	93.80	97.62	98.40	99.30
7.	Kab. Ciamis	94.70	93.90	97.16	98.64
8.	Kab. Kuningan	81.60	81.56	81.56	96.10
9.	Kab. Cirebon	84.48	59.78	79.00	84.41
10.	Kota Bekasi	84.40	85.00	91.40	92.09
11.	Kota Depok	95.18	94.89	96.28	99.09
12.	Kota Tasikmalaya	77.81	77.82	80.40	98.50
13.	Kab. Pangandaran	98.49	100.00	100.00	100.00
14.	Kota Cirebon	88.63	88.58	88.58	90.00
15.	Kota Bogor	99.26	100.00	77.45	95.20
16.	Kab. Bekasi	97.80	97.80	99.15	100.00
17.	Kab. Karawang	79.73	80.01	80.00	81.80
18.	Kab. Purwakarta	77.40	77.40	82.27	82.19
19.	Kab. Subang	78.35	77.31	84.00	90.09
20.	Kab. Indramayu	89,13	89.15	88.72	100.00
21.	Kab. Sumedang	86.90	87.20	85.90	87.60
22.	Kab. Majalengka	93.76	92.73	95.90	92.29
23.	Kota Cimahi	79.70	80.44	83.79	83.91
24.	Kab. Bandung Barat	39.26	60.00	73.33	100.00
25.	Kota Sukabumi	81.10	82.20	81.90	91.15
26.	Kota Bandung	83.43	83.43	85.14	99.26
27.	Kota Banjar	93.12	95.91	95.44	94.80

Sumber: Website (e-SPM): <https://spm.bangda.kemendagri.go.id>

Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan data capaian SPM tahun 2024, masih terdapat beberapa daerah yang belum mencapai 100% salah satunya di Kabupaten Sumedang sepanjang tahun 2024 menunjukkan tren fluktuatif, dengan nilai tertinggi 87,60% pada Triwulan IV dan terendah 85,90% pada Triwulan III. Rata-rata capaian tersebut masih berada di bawah target 100%, berbeda dengan beberapa kabupaten/kota lain di Jawa Barat yang telah

mencapainya. Kondisi ini mencerminkan bahwa implementasi SPM di Kabupaten Sumedang masih menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya koordinasi antar pelaksana, keterbatasan anggaran, kurangnya kapasitas sumber daya manusia, rendahnya pemahaman teknis aparat pelaksana, serta struktur birokrasi yang belum tertata baik ditandai oleh ketidaksinkronan data dan tumpang tindihnya prosedur pelaporan.

Permasalahan yang terjadi di Kabupaten Sumedang ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh George C. Edwards III (1980) mengenai implementasi kebijakan, terdapat empat variabel kunci yang memengaruhi efektivitas implementasi, yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Anggara, 2014). Meskipun terdapat kebijakan formal dan komitmen pemerintah daerah melalui Perbup Nomor 50 Tahun 2024 tentang Rencana Aksi Daerah Penerapan SPM Tahun 2024-2026, pelaksanaan SPM pendidikan di Kabupaten Sumedang masih menghadapi hambatan dalam berbagai aspek. Dengan demikian, permasalahan tersebut menimbulkan pertanyaan penting: Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan SPM di bidang pendidikan di Kabupaten Sumedang, dan bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan kebijakan SPM pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang melalui empat variabel dari teori Edwards III, mengidentifikasi faktor penghambat, serta menyusun rekomendasi strategis untuk meningkatkan efektivitas implementasinya. Penelitian ini penting secara akademis karena memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian implementasi kebijakan di sektor pendidikan. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan aplikatif bagi Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan dasar secara merata dan berkelanjutan.

Tinjauan Literatur

Penelitian ini mengkaji implementasi kebijakan publik, khususnya kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang pendidikan, dalam konteks administrasi publik. Administrasi publik secara luas diartikan sebagai proses pengelolaan dan pelaksanaan kebijakan yang menyangkut kepentingan masyarakat luas. Prajudi Admosudirdjo (1973) menyatakan bahwa administrasi publik mencakup tiga dimensi utama, yakni fungsi pelayanan pemerintah kepada masyarakat, struktur organisasi pemerintahan, dan proses operasional yang sistematis serta terukur (Qomariyah, 2024). Hal ini sejalan dengan pandangan Pasolong (2007), yang menekankan pentingnya kolaborasi dan efisiensi dalam pelaksanaan kebijakan publik guna mewujudkan pelayanan yang tepat guna (Widanti, 2022).

Dalam konteks kebijakan publik, James E. Anderson (1984) mengemukakan bahwa kebijakan adalah serangkaian tindakan yang sengaja diambil oleh aktor yang memiliki otoritas untuk mengatasi masalah tertentu. Ia membagi kebijakan menjadi dua jenis: substantif (berisi isi kebijakan) dan prosedural (mengatur siapa dan bagaimana kebijakan dijalankan) (Igirisa, 2022). Kebijakan publik bukan hanya hasil keputusan politik, tetapi juga instrumen negara dalam mencapai tujuan bersama, seperti kesejahteraan dan keadilan sosial.

Untuk menganalisis proses implementasi kebijakan, George C. Edwards III (1980) menawarkan model implementasi kebijakan yang menekankan empat variabel utama: komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap pelaksana, dan struktur birokrasi (Anggara, 2014). Komunikasi yang jelas dan konsisten akan mempermudah pemahaman pelaksana terhadap isi dan tujuan kebijakan. Sementara itu, ketersediaan sumber daya yang mencakup aspek manusia, finansial, dan informasi menjadi syarat mutlak bagi pelaksanaan program. Disposisi pelaksana, yang mencerminkan sikap, komitmen, dan motivasi dalam menjalankan kebijakan, turut memengaruhi kualitas pelaksanaan. Adapun struktur birokrasi yang efektif, dengan prosedur kerja yang sistematis dan terstandar, akan menentukan kelancaran implementasi kebijakan. Keempat variabel ini menjadi dasar analisis dalam memahami dinamika pelaksanaan kebijakan Standar

Pelayanan Minimal (SPM) bidang pendidikan di Kabupaten Sumedang, sebagai fokus utama dalam penelitian ini.

Sejumlah penelitian terdahulu telah dilakukan untuk mengkaji implementasi SPM di sektor pendidikan, namun masing-masing memiliki keterbatasan yang menciptakan celah penelitian. (Vitri et al., 2019) dalam penelitiannya di Sleman menemukan bahwa banyak indikator SPM yang belum tercapai karena lemahnya mutu guru dan keterbatasan sarana, namun penelitian ini hanya memfokuskan pada jenjang pendidikan dasar dan tidak membahas faktor implementasi secara komprehensif. (Kaslani et al., 2022) meneliti implementasi SPM di Kecamatan Burau, dengan fokus pada efektivitas manajemen sekolah SMP, tetapi tidak menelaah aspek kebijakan secara luas. Penelitian (Andhika & Iswahyudi, 2021) membandingkan dua SMP di Purbalingga dengan pendekatan mikro, sehingga belum melihat dinamika kebijakan di tingkat kabupaten. Sementara itu, (Herpikus, 2012) dalam kajiannya di Kabupaten Sanggau menekankan pada kualifikasi tenaga pendidik yang rendah sebagai penghambat utama implementasi SPM, tetapi tidak mengaitkannya dengan aspek komunikasi atau struktur birokrasi. Penelitian (Setiawati, 2018) di Kabupaten Bantul juga menemukan bahwa pemenuhan indikator SPM masih rendah, namun pendekatan evaluatif yang digunakan tidak mengkaji secara mendalam variabel penentu keberhasilan implementasi.

Penelitian ini memiliki kebaruan baik dari segi ruang lingkup maupun pendekatan analisis. Pertama, penelitian ini mengkaji implementasi kebijakan SPM secara menyeluruh pada layanan pendidikan dasar yaitu SD dan SMP yang belum banyak dibahas secara terpadu dalam penelitian sebelumnya. Kedua, penelitian ini menggunakan pendekatan teoritis yang terstruktur berdasarkan model George C. Edwards III secara sistematis, untuk menelaah komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi sebagai faktor-faktor kunci dalam implementasi kebijakan. Ketiga, penelitian ini difokuskan pada Kabupaten Sumedang, yang memiliki karakteristik geografis, birokrasi, dan capaian SPM pendidikan yang masih berada di bawah target nasional dengan status "Tuntas Madya". Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya mengisi kekosongan dalam literatur tentang pelaksanaan kebijakan SPM pendidikan dasar secara umum, tetapi juga

menyumbang secara teoretis dan praktis bagi perbaikan tata kelola pendidikan di tingkat daerah.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan tujuan untuk menggambarkan secara mendalam Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pelayanan Pendidikan Dasar di Kabupaten Sumedang. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana empat variabel utama dalam teori implementasi kebijakan George C. Edwards III yakni komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan SPM pendidikan dasar di daerah.

Partisipan dalam penelitian ini meliputi informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam proses implementasi kebijakan SPM di Kabupaten Sumedang. Informan kunci terdiri dari pejabat atau staf di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu berdasarkan kriteria tertentu seperti keterlibatan langsung dalam kebijakan, pengalaman kerja, dan pengetahuan terhadap implementasi SPM.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup tiga metode utama, yaitu wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi secara fleksibel namun terarah. Observasi dilakukan untuk mencermati langsung proses pelaksanaan kebijakan di lingkungan dinas dan satuan pendidikan. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan menelaah dokumen resmi seperti Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2024 tentang Rencana Aksi Daerah SPM, laporan capaian indikator SPM, serta data triwulan pelaporan capaian ke pemerintah pusat.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan untuk memilah informasi yang relevan, penyajian data disusun secara naratif deskriptif, dan kesimpulan ditarik secara induktif guna membangun pemahaman

terhadap dinamika implementasi kebijakan SPM dan pengaruhnya terhadap mutu layanan pendidikan dasar di Kabupaten Sumedang.

Hasil Penelitian

Network visualization adalah teknik visualisasi data yang digunakan untuk memetakan dan merepresentasikan hubungan (relasi) antara elemen-elemen dalam sebuah sistem sebagai jaringan (network).

Tabel 2 Hasil Capaian SPM Kategori Pendidikan SD & SMP di Kabupaten Sumedang Tahun 2024

No	Indikator Kinerja/ Jenis Layanan SPM	Penerima Layanan Dasar	Realisasi	Total Pencapaian
Sekolah Dasar (SD)				78.71 %
1.	Angka partisipasi kasar	114316	164772	100.00 %
2.	Angka partisipasi sekolah	114316	121178	100.00 %
3.	Kemampuan literasi	53.53	70.1	100.00 %
4.	Kemampuan numerasi	30.11	48.25	100.00 %
5.	Perbedaan skor literasi	65.03	70.75	100.00 %
6.	Perbedaan skor numerasi	42.31	53.61	100.00 %
7.	Indeks iklim keamanan	100	70.84	70.84 %
8.	Indeks iklim kebhinekaan	100	69.24	69.24 %
9.	Indeks iklim inklusivitas	100	69.24	69.24 %
10.	Kecukupan formasi guru ASN	2767	422	15.25 %
11.	Indeks distribusi guru	1746	655	37.51 %
12.	Proporsi PTK bersertifikat	5774	3527	61.08 %
13.	Proporsi PTK penggerak	130	142	100.00 %
Sekolah Menengah Pertama (SMP)				77.37 %
1.	Angka partisipasi kasar	57875	65357	100.00 %
2.	Angka partisipasi sekolah	57875	63893	100.00 %
3.	Kemampuan literasi	53.53	46.46	86.79 %
4.	Kemampuan numerasi	30.11	48.39	100.00 %
5.	Perbedaan skor literasi	65.28	70.10	100.00 %
6.	Perbedaan skor numerasi	45.16	48.25	100.00 %
7.	Indeks iklim keamanan	100	67.06	67.06 %
8.	Indeks iklim kebhinekaan	100	67.06	67.06 %
9.	Indeks iklim inklusivitas	100	67.06	67.06 %

10.	Kecukupan formasi guru ASN	827	150	18.14 %
11.	Indeks distribusi guru	792	412	52.02 %
12.	Proporsi PTK bersertifikat	2830	1348	47.63 %
13.	Proporsi PTK penggerak	88	102	100.00 %
Pendidikan Dasar (Jumlah warga negara usia 7-15 tahun yang berpartisipasi dalam pendidikan dasar)				91.91 %

Sumber: Dokumen Capaian Indikator SPM Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang
 Diolah Oleh Peneliti 2025

Tingkat Partisipasi Pendidikan Dasar di Kabupaten Sumedang

Pelaksanaan kebijakan SPM di bidang pendidikan dasar di Kabupaten Sumedang pada tahun 2024 menunjukkan capaian partisipasi yang cukup tinggi. Berdasarkan data yang diperoleh, angka partisipasi kasar dan angka partisipasi sekolah pada jenjang Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP) mencapai 100%. Secara keseluruhan, tingkat partisipasi warga negara usia 7–15 tahun dalam pendidikan dasar tercatat sebesar 91,91%, yang menunjukkan peningkatan signifikan dibanding tahun sebelumnya. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar anak usia wajib belajar telah memperoleh akses ke pendidikan dasar, yang merupakan salah satu indikator utama dalam pemenuhan SPM.

Capaian Indikator Kompetensi Literasi dan Numerasi

Capaian kompetensi literasi dan numerasi menunjukkan hasil yang bervariasi antara jenjang SD dan SMP. Pada jenjang SD, indikator kemampuan literasi dan numerasi mencapai 100%, sementara pada jenjang SMP, capaian kemampuan literasi tercatat 86,79%, sedangkan numerasi tetap pada angka 100%. Seluruh indikator perbedaan skor antara kelompok siswa (baik untuk literasi maupun numerasi) juga tercapai 100% di kedua jenjang. Meskipun demikian, perbedaan capaian antara jenjang SD dan SMP menandakan adanya tantangan yang masih perlu diatasi dalam hal kualitas pembelajaran, terutama pada tingkat SMP.

Iklim Lingkungan Belajar

Indikator iklim lingkungan belajar, yang meliputi iklim keamanan, kebhinekaan, dan inklusivitas, belum menunjukkan hasil yang maksimal. Di jenjang SD, indeks iklim keamanan berada pada angka 70,84%, sedangkan iklim kebhinekaan dan inklusivitas masing-masing sebesar 69,24%. Kondisi serupa terjadi di jenjang SMP, dengan masing-masing indeks berada di angka 67,06% untuk ketiga indikator tersebut. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun akses dan partisipasi pendidikan telah meningkat, kenyamanan dan keberagaman dalam lingkungan belajar masih memerlukan perhatian lebih untuk mencapai suasana belajar yang aman, inklusif, dan menghargai keberagaman.

Ketersediaan dan Kualifikasi Tenaga Pendidik

Indikator ketersediaan guru ASN dan distribusinya menunjukkan capaian yang masih rendah. Pada jenjang SD, kecukupan formasi guru ASN baru mencapai 15,25%, sedangkan pada SMP tercatat 18,14%. Indeks distribusi guru pun masih belum merata, hanya sebesar 37,51% di SD dan 52,02% di SMP. Sementara itu, proporsi PTK bersertifikat di SD mencapai 61,08% dan di SMP hanya 47,63%, menandakan bahwa masih banyak guru yang belum memiliki sertifikasi profesional. Meski begitu, indikator proporsi guru penggerak mencapai 100% di kedua jenjang, yang menjadi catatan positif dalam peningkatan kapasitas kepemimpinan pendidikan.

Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang pendidikan dasar di Kabupaten Sumedang telah menunjukkan peningkatan dari sisi partisipasi, namun belum sepenuhnya optimal dalam hal kualitas layanan dan pemerataan sumber daya. Capaian indikator partisipasi sekolah, baik pada jenjang SD maupun SMP, sudah mencapai 100%, mengindikasikan bahwa akses masyarakat terhadap layanan pendidikan dasar secara umum telah terjamin. Namun demikian, capaian indikator lain seperti distribusi guru, sertifikasi tenaga pendidik, serta iklim lingkungan belajar (keamanan, kebhinekaan, dan inklusivitas) masih belum memenuhi target yang ditetapkan dalam Permendikbudristek Nomor 32 Tahun 2022.

Kondisi ini mencerminkan bahwa implementasi kebijakan belum sepenuhnya berhasil, terutama dari sisi kualitas layanan dan efektivitas manajemen pendidikan di daerah.

Bila dianalisis menggunakan kerangka teori implementasi kebijakan George C. Edwards III, maka faktor (1) komunikasi menjadi salah satu tantangan utama dalam pelaksanaan kebijakan ini. Hasil penelitian menunjukkan masih adanya kesenjangan pemahaman antar pelaksana, mulai dari level Dinas Pendidikan hingga ke satuan pendidikan, terutama dalam memahami peran, tanggung jawab, dan teknis pelaporan capaian SPM. Hal ini sejalan dengan penelitian (Vitri et al., 2019) di Kabupaten Sleman, yang menemukan bahwa lemahnya pemahaman pelaksana terhadap standar indikator berkontribusi terhadap rendahnya pencapaian SPM. Kejelasan pesan kebijakan dan konsistensi komunikasi antar lembaga menjadi aspek penting yang perlu ditingkatkan untuk menyamakan persepsi dan arah pelaksanaan di lapangan.

Dari aspek (2) sumber daya, terutama sumber daya manusia dan anggaran, ditemukan bahwa banyak sekolah di Kabupaten Sumedang masih mengalami kekurangan guru ASN dan distribusi tenaga pendidik yang tidak merata. Hal ini terlihat dari rendahnya kecukupan formasi guru ASN (15,25% di SD dan 18,14% di SMP), serta masih banyak guru yang belum memiliki sertifikat pendidik. Temuan ini sejalan dengan hasil studi (Prasetya et al., 2018) yang menunjukkan bahwa kekurangan tenaga pengajar dan keterbatasan fasilitas menjadi penghambat utama dalam mencapai indikator SPM. Dengan kata lain, tanpa dukungan sumber daya yang memadai, pelaksanaan kebijakan tidak akan berjalan secara efektif meskipun desain kebijakannya telah baik.

Sementara itu, dari sisi (3) disposisi pelaksana, ditemukan adanya ketimpangan dalam komitmen dan motivasi di antara para pelaksana di lapangan. Beberapa sekolah telah menjalankan program SPM dengan baik dan menunjukkan antusiasme dalam pelaporan dan pengembangan kapasitas guru, namun di sisi lain masih terdapat satuan pendidikan yang menjalankan program secara administratif tanpa pemahaman mendalam. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada pelatihan dan sosialisasi, sikap dan kesadaran para pelaksana belum merata. Ini mengonfirmasi temuan (Herpikus, 2012) bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh kesiapan dan

keterlibatan aktif dari aparaturnya pelaksana, bukan semata-mata pada regulasi yang telah ditetapkan.

Dari sisi (4) struktur birokrasi, penelitian ini menemukan bahwa prosedur pelaksanaan dan pelaporan masih terfragmentasi, belum sinkron antar instansi, serta belum terintegrasi secara optimal dalam sistem perencanaan dan penganggaran daerah. Struktur birokrasi yang belum responsif ini menjadi penghambat dalam realisasi SPM di lapangan. Kelemahan dalam SOP, pelaporan berulang, serta tumpang tindih antar program menyebabkan ketidakefisienan dalam alokasi sumber daya. Situasi ini juga diperlihatkan dalam studi (Kaslam et al., 2022), yang menyebut bahwa manajemen pendidikan di daerah sering kali terhambat oleh prosedur birokrasi yang panjang dan koordinasi yang lemah antar unit kerja.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik merupakan bagian integral dari transformasi digital dalam sektor pelayanan publik yang terus berkembang secara dinamis. Melalui pendekatan bibliometrik menggunakan alat bantu Publish or Perish dan VOSviewer, studi ini berhasil memetakan tren ilmiah, kolaborasi penulis, serta kata kunci dominan dalam literatur lima tahun terakhir. Temuan menunjukkan bahwa fokus penelitian telah bergeser dari aspek teknis pengembangan aplikasi menuju evaluasi implementasi, efektivitas, dan keterkaitannya dengan prinsip good governance.

Kata kunci seperti "pelayanan publik", "pengaduan", "mobile app", dan "TAM" menjadi sentral dalam visualisasi jaringan, temporal, dan kepadatan, yang menggambarkan sinergi antara teknologi informasi, tata kelola pemerintahan, serta partisipasi publik. Dominasi studi dalam konteks Indonesia dengan pendekatan teoritik dan empiris juga mengindikasikan urgensi untuk memperkuat sistem pengaduan sebagai sarana demokratisasi pelayanan dan indikator kinerja publik. Dengan demikian, hasil kajian ini tidak hanya memperkaya khazanah akademik, tetapi juga memberikan

kontribusi strategis dalam perumusan kebijakan pelayanan publik yang adaptif, partisipatif, dan berbasis data di era digital.

Implikasi dari temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan SPM tidak hanya bergantung pada desain kebijakan atau regulasi normatif, tetapi sangat ditentukan oleh sinergi antar komponen pelaksana, terutama komunikasi lintas sektor, kesiapan sumber daya, dan manajemen birokrasi yang adaptif. Pemerintah daerah perlu memperkuat koordinasi, terutama antara Dinas Pendidikan, Bappeda, dan UPTD di kecamatan, serta meningkatkan kapasitas teknis pelaksana kebijakan melalui pelatihan yang berkelanjutan. Selain itu, penguatan peran pengawas dan sistem monitoring perlu menjadi fokus, mengingat indikator iklim sekolah dan kualitas pembelajaran belum menunjukkan hasil maksimal.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, cakupan data yang dianalisis masih terbatas pada tahun 2024, sehingga belum menunjukkan tren jangka panjang. Kedua, pendekatan kualitatif dalam penelitian ini belum menggali secara mendalam persepsi siswa atau orang tua sebagai penerima layanan pendidikan. Ketiga, keterbatasan jumlah informan dan waktu penelitian menyebabkan beberapa potensi dinamika kebijakan di lapangan belum sepenuhnya terekam. Untuk itu, penelitian lanjutan disarankan untuk mengombinasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, serta memperluas aktor yang dilibatkan dalam pengumpulan data, termasuk perspektif guru non-ASN, pengawas lapangan, serta masyarakat penerima manfaat langsung.

Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan SPM pendidikan dasar sangat ditentukan oleh faktor komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Pemerintah Kabupaten Sumedang telah menunjukkan komitmen melalui peningkatan akses pendidikan dan peningkatan capaian SPM dari tahun sebelumnya. Namun demikian, untuk mencapai target 100% dan meningkatkan status capaian dari "Tuntas Madya" menjadi "Tuntas Paripurna", diperlukan pendekatan yang lebih holistik dan terintegrasi dalam pengelolaan kebijakan, peningkatan kapasitas kelembagaan, dan penguatan kolaborasi lintas sektor dalam pengelolaan pendidikan dasar.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada layanan pendidikan dasar di Kabupaten Sumedang belum sepenuhnya optimal meskipun menunjukkan peningkatan dalam partisipasi pendidikan. Hambatan utama dalam implementasi terletak pada komunikasi antar pelaksana yang belum efektif, keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, rendahnya disposisi pelaksana di tingkat satuan pendidikan, serta struktur birokrasi yang belum terkoordinasi dengan baik. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh sinergi antar faktor internal dan eksternal organisasi. Kontribusi penelitian ini memperkaya kajian implementasi kebijakan dalam administrasi publik, khususnya pada sektor pendidikan di tingkat daerah. Secara praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan pelatihan teknis, memperkuat koordinasi lintas lembaga, serta mengintegrasikan sistem pelaporan dan penganggaran agar lebih responsif terhadap kebutuhan pendidikan dasar. Pendekatan kebijakan yang lebih holistik dan adaptif diperlukan untuk mencapai tujuan pelayanan pendidikan yang berkualitas, merata, dan berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Andhika, A. E. P., & Iswahyudi. (2021). Strategi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam Pemerataan Tenaga Pendidik untuk Memenuhi Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar Di Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 16(1), 46–58.
- Anggara, S. (2014). *Pengantar Kebijakan Publik*. CV. PUSTAKA SETIA.
- Herpikus. (2012). Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Sekolah Dasar Di Kabupaten Sanggau. *Publika*, 1, 1–7.
- Igirisa, I. (2022). Kebijakan Publik. Suatu Tinjauan Teoritis dan Empiris. In I. Muhammad (Ed.), *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). Penerbit Tanah Air Beta.

- Kaslam, Suriani, S., & Setiawan, L. (2022). Implementasi Standar Pelayanan Minimal Guna Meningkatkan Efektivitas Kualitas Pendidikan Pada SMP Negeri Di Kecamatan Burau Kabupaten Luwu Timur. *Bosowa Journal of Education*, 2(2), 156–163.
- Prasetya, T., Faozanudin, M., & Puspita, D. R. (2018). Implementasi Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar (Spm-Dikdas) Tingkat Smp (Studi Pada Smp N 6 Satu Atap Rembang Dan Smp N 3 Purbalingga). *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 4(1), 1–24.
- Qomariyah, E. (2024). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*.
- Setiawati, E. (2018). Studi evaluatif implementasi standar pelayanan minimal (spm) pendidikan dasar di kabupaten bantul. *Pendidikan Ke-SD-An*, 4, 1–18.
- Vitri, O., Kusumawiranti, R., & Suwarjo, S. (2019). Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Dinas Pendidikan Kabupaten Sleman. *Populika*, 7(1), 22–33.
- Widanti, D. N. P. (2022). Prinsip Administrasi Publik. In *UNR Press* (Issue 1). Jagat Langit Sukma.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2022 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan. Jakarta: Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.
- Peraturan Bupati Sumedang Nomor 50 Tahun 2024 tentang Rencana Aksi Daerah Penerapan Standar Pelayanan Minimal Tahun 2024–2026.