

## ANALISIS COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU (PPDB) DI SD NEGERI PALEMBANG

Mawaddah<sup>1</sup>, Rizki Yolanda<sup>2</sup>, Muslim<sup>3</sup>, Een Endasari<sup>4</sup>, Milsani Ramkita<sup>5</sup>  
<sup>1, 2, 3, 4, 5</sup>STIA Bala Putra Dewa, Jl. Urip Sumoharjo, Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia  
Email: [mawaddahsipsi@gmail.com](mailto:mawaddahsipsi@gmail.com)

---

### Article History

Received: 20-04-2026

Revision: 25-05-2026

Accepted: 29-05-2026

Published: 03-06-2026

**Abstract.** This study aims to analyze the implementation of the online-based New Student Admission (PPDB) policy at SD Negeri 20 Palembang from the perspective of collaborative governance. The research uses a qualitative approach with a descriptive analytical type. The informant determination technique is carried out using purposive sampling involving the Palembang City Education Office, the school principal, the PPDB committee, and parents of students. Data collection is conducted through in-depth interviews, observation, and documentation. The data analysis technique uses the Miles and Huberman interactive model, which includes data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The validity of the data is tested through source triangulation and method triangulation. The research results indicate that the implementation of the PPDB policy at SD Negeri 20 Palembang has not been running optimally, although administratively it has complied with the applicable regulations. The success of digital-based education policies is influenced by technological readiness, regulations, society, and collaborative governance. The study is still limited to one elementary school and focuses more on collaborative governance, so the socio-economic aspects and the evaluation of the digital PPDB system have not been thoroughly examined. Future research is recommended to involve more schools, use mixed methods, and examine digital transformation and the quality of education services. This study also recommends increasing policy socialization, digital literacy, technology access, and collaboration between the government, schools, and the community.

**Keywords:** Policy Implementation, Student Admission Policy, Collaborative Governance, Educational Digitalization, Public Service

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) berbasis online di SD Negeri 20 Palembang dalam perspektif *collaborative governance*. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif analitis. Teknik penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling* yang melibatkan pihak Dinas Pendidikan Kota Palembang, kepala sekolah, panitia PPDB, dan orang tua siswa. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan PPDB di SD Negeri 20 Palembang belum berjalan optimal meskipun secara administratif telah sesuai dengan regulasi yang berlaku. Keberhasilan kebijakan pendidikan berbasis digital dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, regulasi, masyarakat, dan *collaborative governance*. Penelitian masih terbatas pada satu sekolah dasar dan lebih fokus pada *collaborative governance* sehingga aspek sosial ekonomi serta evaluasi sistem digital PPDB belum dikaji mendalam. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak sekolah, menggunakan *mixed methods*, serta mengkaji transformasi digital dan kualitas pelayanan pendidikan. Penelitian ini juga merekomendasikan peningkatan sosialisasi kebijakan, literasi digital, akses teknologi, dan kolaborasi antara pemerintah, sekolah, dan masyarakat.

**Kata Kunci:** Implementasi Kebijakan, PPDB, *Collaborative Governance*, Digitalisasi Pendidikan, Pelayanan Publik

---

**How to Cite:** Mawaddah., Yolanda, R., Muslim., Endasari, E., & Ramkita, M. (2026). Analisis *Collaborative Governance* dalam Implementasi Kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di SD Negeri Palembang. *HORIZON: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 4 (3), 1568-1579. <http://doi.org/10.54373/hijm.v4i3.5351>

---

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan sektor strategis dalam pembangunan nasional karena berperan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan daya saing bangsa. Pendidikan juga menjadi instrumen penting dalam pembangunan sosial dan ekonomi masyarakat (Tilaar, 2012; OECD, 2020). Selain itu, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menegaskan bahwa pendidikan bertujuan mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang berkualitas dan berdaya saing. Kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) diterapkan pemerintah sebagai bentuk pemerataan akses pendidikan dan upaya menciptakan sistem penerimaan siswa yang transparan serta akuntabel. Kebijakan ini diatur dalam Permendikbud Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, dan Sekolah Menengah Kejuruan. Sistem zonasi dalam PPDB bertujuan mengurangi kesenjangan mutu pendidikan dan memberikan kesempatan yang lebih adil kepada masyarakat dalam memperoleh layanan pendidikan (Kemendikbud, 2021).

Transformasi digital dalam layanan pendidikan mendorong pelaksanaan PPDB berbasis online sebagai bagian dari reformasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Digitalisasi layanan publik dinilai mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan efektivitas administrasi pemerintahan (OECD, 2020; United Nations E-Government Survey, 2022). Dalam konteks pendidikan, penerapan sistem online juga bertujuan meminimalisir praktik kecurangan serta meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Namun, implementasi kebijakan digital tidak selalu berjalan optimal karena adanya kesenjangan digital (*digital divide*) di masyarakat. Van Dijk (2020) menjelaskan bahwa kesenjangan digital tidak hanya berkaitan dengan akses internet, tetapi juga kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi secara efektif. Rendahnya literasi digital masyarakat menjadi salah satu faktor penghambat implementasi layanan publik berbasis elektronik, khususnya di daerah dengan keterbatasan infrastruktur teknologi (Pratama et al., 2021).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahmawati & Nugroho (2021) mengenai implementasi PPDB online di Kota Surabaya menunjukkan bahwa keberhasilan kebijakan dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur digital dan kapasitas sumber daya manusia di sekolah. Penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada aspek teknis pelaksanaan sistem online dan efektivitas pelayanan administrasi. Sementara itu, penelitian oleh Hidayat & Lestari (2022) mengenai kebijakan zonasi PPDB di Bandung menemukan bahwa rendahnya partisipasi masyarakat dipengaruhi oleh lemahnya sosialisasi kebijakan dan masih rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem zonasi. Penelitian tersebut menekankan aspek komunikasi

kebijakan dan persepsi masyarakat terhadap pemerataan pendidikan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini tidak hanya membahas aspek teknis digitalisasi maupun komunikasi kebijakan, tetapi juga menganalisis implementasi PPDB online melalui perspektif *collaborative governance*. Penelitian ini menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah, sekolah, dan masyarakat dalam mendukung keberhasilan kebijakan pendidikan berbasis digital. Selain itu, penelitian ini dilakukan pada tingkat sekolah dasar di SD Negeri 20 Palembang yang memiliki karakteristik sosial masyarakat berbeda dengan daerah perkotaan besar seperti Surabaya dan Bandung. Dengan demikian, kebaruan penelitian ini terletak pada analisis kolaborasi antar aktor dalam implementasi PPDB digital pada konteks sekolah dasar serta keterkaitannya dengan kondisi sosial masyarakat dan literasi digital.

Dalam kondisi tersebut, pendekatan *collaborative governance* menjadi relevan untuk digunakan dalam implementasi kebijakan publik. Ansell & Gash (2008) mendefinisikan *collaborative governance* sebagai proses pengambilan keputusan publik yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan secara kolektif melalui dialog dan kerja sama. Pendekatan ini menekankan pentingnya partisipasi aktif pemerintah, institusi pendidikan, dan masyarakat dalam menciptakan kebijakan yang efektif dan responsif. Emerson et al., (2012) juga menegaskan bahwa keberhasilan *collaborative governance* dipengaruhi oleh *shared motivation*, komunikasi, dan kepercayaan antar aktor.

Permasalahan implementasi PPDB online di SD Negeri 20 Palembang menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan yang dirancang dengan realitas di lapangan. Menurut teori implementasi kebijakan dari Hill & Hupe (2018), keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh kondisi sosial masyarakat, kapasitas pelaksana, serta dukungan lingkungan kebijakan. Rendahnya jumlah pendaftar melalui sistem online menunjukkan bahwa kebijakan belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan dan kondisi masyarakat setempat.

Faktor-faktor seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan akses internet, preferensi masyarakat terhadap sekolah tertentu, serta kurang optimalnya sosialisasi kebijakan turut mempengaruhi rendahnya partisipasi masyarakat dalam sistem PPDB online. Hal ini sejalan dengan penelitian Sari & Putra (2022) yang menyatakan bahwa komunikasi kebijakan yang tidak efektif dapat menimbulkan rendahnya pemahaman dan partisipasi publik terhadap program pemerintah. Dengan demikian, penelitian mengenai implementasi kebijakan PPDB dalam perspektif *collaborative governance* menjadi penting dilakukan untuk memahami dinamika kolaborasi antar aktor dalam pelaksanaan kebijakan pendidikan berbasis digital. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan studi kebijakan publik dan *collaborative governance*, sekaligus memberikan rekomendasi praktis

bagi pemerintah dan institusi pendidikan dalam meningkatkan efektivitas layanan pendidikan berbasis teknologi.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif analitis. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami secara mendalam proses implementasi kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di SD Negeri 20 Palembang dalam perspektif *collaborative governance*. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali fenomena sosial, interaksi antar aktor, serta dinamika pelaksanaan kebijakan secara komprehensif melalui data yang diperoleh langsung dari lapangan (Ansell & Gash, 2008). Lokasi penelitian dilaksanakan di SD Negeri 20 Palembang dan Dinas Pendidikan Kota Palembang karena kedua institusi tersebut merupakan aktor utama dalam implementasi kebijakan PPDB.

Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian terdiri atas pihak Dinas Pendidikan Kota Palembang, kepala sekolah, wakil kepala sekolah, ketua panitia PPDB, serta orang tua siswa. Pemilihan informan tersebut bertujuan memperoleh informasi yang mendalam mengenai proses implementasi kebijakan, bentuk kolaborasi antar aktor, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan PPDB berbasis online (Nabatchi et al., 2017).

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri (*human instrument*), sedangkan instrumen pendukung berupa pedoman wawancara, lembar observasi, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai proses implementasi kebijakan, pola kolaborasi, kepemimpinan fasilitatif, serta hambatan dalam pelaksanaan PPDB (Hill & Hupe, 2018). Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pendaftaran peserta didik, kondisi lingkungan sekolah, dan interaksi antara pihak sekolah dengan masyarakat. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui analisis regulasi PPDB, data jumlah pendaftar, data zonasi, serta dokumen pendukung lainnya.

Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, & Saldaña (2014) yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif untuk

mempermudah proses interpretasi. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengaitkan hasil temuan penelitian dengan konsep *collaborative governance* dan implementasi kebijakan publik. Analisis juga diarahkan untuk melihat proses pembelajaran kebijakan (*policy learning*) yang terjadi selama implementasi PPDB (Arbayah et al., 2025; Martikalini et al., 2025). Keabsahan data dalam penelitian ini diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penggunaan triangulasi bertujuan untuk meningkatkan validitas dan kredibilitas data sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## **HASIL**

Implementasi PPDB di SD Negeri Kota Palembang bukan sekadar proses administratif, melainkan bentuk *collaborative governance* yang melibatkan Dinas Pendidikan, pihak sekolah, dan masyarakat. Sesuai dengan teori Ansell & Gash (2008), keberhasilan kolaborasi ini sangat ditentukan oleh kondisi awal (*starting conditions*) seperti kepercayaan antar pemangku kepentingan. Selain itu, diperlukan kepemimpinan fasilitatif untuk memastikan transformasi pengetahuan berjalan dengan baik di antara aktor yang terlibat (Arbayah et al., 2025).

Implementasi kebijakan pendidikan di tingkat dasar seringkali menghadapi tantangan struktural. Hill & Hupe (2018) menekankan bahwa pelaksana di lapangan memiliki peran krusial dalam menentukan keberhasilan kebijakan. Dalam konteks PPDB digital di Palembang, temuan Pratama et al., (2021) mengenai ketimpangan digital (*digital inequality*) menjadi relevan, di mana tidak semua orang tua siswa memiliki akses atau literasi teknologi yang setara. Hal ini sejalan dengan pandangan OECD (2020) yang mendorong kebijakan pendidikan harus lebih inklusif dan responsif terhadap dinamika lokal (Nguyen, 2026). Komunikasi kebijakan menjadi kunci dalam meredam konflik selama proses PPDB. Sari & Putra (2022) menegaskan bahwa komunikasi yang efektif dalam kebijakan pendidikan dapat meningkatkan penerimaan masyarakat. Keterlibatan orang tua bukan hanya sebagai objek, melainkan sebagai bentuk partisipasi dalam layanan publik (Nabatchi et al., 2017). Kolaborasi yang inklusif antara sekolah dan masyarakat di Palembang dapat memperkuat strategi tata kelola sektor publik yang lebih transparan (Afrijal et al., 2025; Rifdah & Rahman, 2025). Tren penelitian saat ini menunjukkan bahwa *collaborative governance* di Indonesia semakin mengarah pada penggunaan data yang terintegrasi dan analisis bibliometrik untuk memetakan efektivitas kebijakan (Sutan et al., 2025; Fauzi et al., 2025). Hasil studi di SDN Palembang menunjukkan

bahwa pembelajaran kebijakan (*policy learning*) terjadi secara berkelanjutan seiring dengan evaluasi sistem PPDB setiap tahunnya (Martikalini et al., 2025). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di SD Negeri 20 Palembang belum berjalan optimal meskipun secara administratif telah mengikuti ketentuan yang berlaku. Implementasi kebijakan ini mengacu pada Permendikbud Nomor 1 Tahun 2021 dan Peraturan Walikota Palembang Nomor 26 Tahun 2021 sebagai pedoman teknis pelaksanaan PPDB di tingkat sekolah dasar.

Berdasarkan temuan lapangan, tingkat kepatuhan pelaksana tergolong tinggi. Dinas Pendidikan Kota Palembang dan pihak sekolah telah menjalankan kebijakan sesuai dengan regulasi yang ditetapkan. Hal ini terlihat dari adanya kesesuaian prosedur pelaksanaan, pembentukan panitia PPDB, serta penerapan petunjuk teknis dalam proses penerimaan peserta didik baru. Namun demikian, pada aspek sosialisasi ditemukan adanya kesenjangan informasi di kalangan masyarakat. Sosialisasi telah dilakukan melalui berbagai media seperti portal PPDB, media sosial, spanduk, dan brosur. Akan tetapi, tidak semua orang tua memahami informasi tersebut, terutama yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital. Hal ini menyebabkan rendahnya partisipasi masyarakat dalam sistem pendaftaran online.

Pada dimensi kelancaran pelaksanaan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem PPDB online tidak berjalan efektif. Tidak terdapat pendaftar melalui sistem online pada tahun ajaran 2024–2025. Seluruh proses pendaftaran dilakukan secara langsung di sekolah dengan bantuan panitia. Meskipun demikian, jumlah peserta didik yang diterima hanya mencapai 8 siswa dari daya tampung sebanyak 28 siswa, sehingga menunjukkan bahwa target penerimaan tidak tercapai. Dalam hal penyelesaian masalah, Dinas Pendidikan dan pihak sekolah mengambil langkah adaptif dengan membuka pendaftaran secara langsung serta memberikan bantuan teknis kepada orang tua dalam proses pendaftaran. Selain itu, dilakukan juga upaya pengalihan siswa dari sekolah lain yang kelebihan kuota. Langkah ini menunjukkan adanya responsivitas dalam mengatasi kendala implementasi kebijakan. Dari aspek kinerja, transparansi dalam proses PPDB telah dilaksanakan dengan baik. Informasi mengenai hasil penerimaan disampaikan secara terbuka dan tidak ditemukan indikasi kecurangan dalam proses seleksi. Namun, dari sisi efektivitas kebijakan, hasil yang dicapai masih rendah karena tidak memenuhi target jumlah peserta didik.

Adapun faktor penghambat utama dalam implementasi kebijakan PPDB di SD Negeri 20 Palembang terdiri atas beberapa aspek. Pertama, rendahnya literasi digital masyarakat terlihat dari sebagian besar orang tua siswa yang mengalami kesulitan dalam mengakses dan mengoperasikan sistem pendaftaran online. Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas orang tua

lebih memilih datang langsung ke sekolah karena tidak memahami tahapan pendaftaran melalui portal PPDB. Kondisi ini diperkuat dengan fakta bahwa pada tahun ajaran 2024–2025 tidak terdapat satu pun pendaftar yang menggunakan sistem online.

Kedua, keterbatasan akses internet masih menjadi kendala bagi masyarakat di sekitar lingkungan sekolah. Beberapa informan menyampaikan bahwa kualitas jaringan internet yang tidak stabil serta keterbatasan perangkat digital menyebabkan proses akses informasi dan pendaftaran online menjadi terhambat. Akibatnya, masyarakat lebih memilih mekanisme pendaftaran secara langsung dibandingkan menggunakan sistem digital yang telah disediakan pemerintah. Ketiga, preferensi orang tua terhadap sekolah yang lain, khususnya sekolah swasta dan sekolah negeri favorit, turut mempengaruhi rendahnya jumlah pendaftar di SD Negeri 20 Palembang. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, sebagian orang tua menilai bahwa sekolah lain memiliki fasilitas pembelajaran, lingkungan sekolah, serta kualitas pendidikan yang lebih baik. Persepsi tersebut menyebabkan minat masyarakat terhadap SD Negeri 20 Palembang mengalami penurunan.

Keempat, kondisi demografis lingkungan sekitar sekolah juga menjadi faktor penghambat implementasi kebijakan PPDB. Berdasarkan data sekolah, jumlah anak usia sekolah dasar di wilayah sekitar mengalami penurunan dalam beberapa tahun terakhir sehingga berdampak pada berkurangnya jumlah calon peserta didik baru. Hal ini terlihat dari capaian penerimaan siswa yang hanya berjumlah 8 peserta didik dari total daya tampung sebanyak 28 siswa pada tahun ajaran 2024–2025. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas sekolah yang sebelumnya belum memadai turut mempengaruhi rendahnya minat masyarakat. Beberapa sarana pembelajaran dan kondisi fisik sekolah dinilai kurang kompetitif dibandingkan sekolah lain di sekitar wilayah Palembang. Meskipun pihak sekolah telah melakukan berbagai upaya pembenahan, persepsi masyarakat terhadap kualitas fasilitas sekolah masih menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan orang tua dalam memilih sekolah bagi anaknya.

## **DISKUSI**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di SD Negeri 20 Palembang belum berjalan optimal meskipun secara administratif telah mengikuti regulasi yang berlaku. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan publik tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap aturan formal, tetapi juga oleh kesiapan sosial, kapasitas masyarakat, serta efektivitas kolaborasi antar aktor yang terlibat. Dalam konteks penelitian ini, kegagalan sistem PPDB online terlihat dari tidak adanya pendaftar melalui jalur daring pada tahun ajaran 2024–2025.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara desain kebijakan digital dengan kondisi riil masyarakat di lapangan.

Secara teoritis, temuan penelitian ini memperkuat konsep *collaborative governance* yang dikemukakan oleh Ansell & Gash (2008) bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh keterlibatan aktif berbagai pemangku kepentingan dalam proses kolaborasi. Dalam penelitian ini, kolaborasi antara Dinas Pendidikan, pihak sekolah, dan masyarakat belum berjalan secara maksimal. Meskipun pemerintah dan sekolah telah menyediakan sistem PPDB online serta melakukan sosialisasi melalui media digital, partisipasi masyarakat masih rendah karena keterbatasan literasi digital dan akses teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa proses *collaborative governance* belum mampu menciptakan dialog yang inklusif dan hubungan yang kuat antar aktor.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa rendahnya partisipasi masyarakat bukan hanya disebabkan oleh faktor teknis penggunaan aplikasi, melainkan berkaitan dengan rendahnya kepercayaan dan motivasi bersama (*shared motivation*) dalam mendukung kebijakan PPDB online. Kondisi ini sejalan dengan teori *collaborative governance* dari Emerson et al., (2012) yang menyatakan bahwa keberhasilan kolaborasi ditentukan oleh adanya kepercayaan, komunikasi intensif, dan komitmen bersama antar aktor. Dalam konteks penelitian ini, sebagian masyarakat masih merasa lebih nyaman melakukan pendaftaran secara langsung dibandingkan menggunakan sistem online karena dianggap lebih mudah, aman, dan dapat memperoleh bantuan langsung dari pihak sekolah. Dengan demikian, implementasi kebijakan digital belum sepenuhnya diterima sebagai budaya pelayanan publik baru di lingkungan masyarakat.

Penelitian ini menemukan bahwa faktor sosial dan lingkungan turut mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan PPDB. Rendahnya jumlah peserta didik yang diterima, yaitu hanya 8 siswa dari total kuota 28 siswa, menunjukkan bahwa permasalahan implementasi tidak hanya berasal dari sistem digital, tetapi juga dipengaruhi oleh preferensi masyarakat terhadap sekolah lain yang dianggap memiliki fasilitas lebih baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan pendidikan dan citra institusi sekolah menjadi faktor penting dalam menentukan minat masyarakat terhadap sekolah negeri tertentu. Dalam perspektif implementasi kebijakan, kondisi tersebut mendukung pandangan Hill & Hupe (2018) bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh kondisi sosial, kapasitas organisasi pelaksana, dan karakteristik lingkungan kebijakan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya mengenai implementasi layanan publik berbasis digital di sektor pendidikan. Penelitian Pratama et al., (2021) menemukan bahwa kesenjangan digital (*digital*

*divide*) masih menjadi hambatan utama dalam penerapan layanan pendidikan berbasis teknologi di Indonesia. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan, perangkat, maupun akses internet yang memadai untuk memanfaatkan layanan digital secara optimal. Kondisi serupa ditemukan dalam penelitian ini, di mana sebagian orang tua siswa mengalami kesulitan dalam memahami mekanisme pendaftaran online sehingga lebih memilih datang langsung ke sekolah. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat argumentasi bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik memerlukan kesiapan infrastruktur dan kesiapan sosial secara bersamaan.

Temuan penelitian ini juga mendukung laporan *Organisation for Economic Co-operation and Development* (2020) yang menegaskan bahwa digitalisasi layanan pendidikan harus disertai dengan peningkatan literasi digital masyarakat agar kebijakan dapat berjalan efektif dan inklusif. Tanpa dukungan kapasitas masyarakat dalam menggunakan teknologi, kebijakan berbasis digital justru berpotensi menciptakan eksklusi pelayanan publik bagi kelompok tertentu. Dalam konteks PPDB di SD Negeri 20 Palembang, keterbatasan literasi digital menyebabkan masyarakat tidak dapat mengakses layanan secara mandiri sehingga sekolah harus kembali menggunakan mekanisme pendaftaran manual.

Di sisi lain, penelitian ini menemukan adanya bentuk adaptasi kebijakan yang dilakukan oleh pihak sekolah dan Dinas Pendidikan sebagai respons terhadap kegagalan sistem online. Pembukaan layanan pendaftaran langsung serta pemberian bantuan teknis kepada orang tua menunjukkan adanya fleksibilitas implementasi kebijakan di tingkat lokal. Temuan ini memperlihatkan bahwa pelaksana kebijakan di lapangan memiliki peran strategis dalam menjaga keberlangsungan pelayanan publik ketika kebijakan formal menghadapi hambatan implementasi. Fenomena tersebut mempertegas bahwa implementasi kebijakan publik bersifat dinamis dan membutuhkan kemampuan adaptif dari aktor pelaksana. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan memperlihatkan bahwa *collaborative governance* menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan pendidikan berbasis digital. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak dapat hanya bergantung pada penyediaan sistem teknologi, tetapi harus didukung oleh kualitas komunikasi kebijakan, partisipasi masyarakat, kesiapan sosial, serta kolaborasi yang kuat antar pemangku kepentingan. Dengan demikian, implementasi PPDB online memerlukan pendekatan kebijakan yang lebih partisipatif, inklusif, dan adaptif terhadap kondisi masyarakat lokal.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, pemerintah dan sekolah perlu meningkatkan sosialisasi kebijakan PPDB secara langsung kepada masyarakat, memperkuat literasi digital orang tua siswa, serta menyediakan pendampingan penggunaan sistem online agar partisipasi masyarakat meningkat. Sekolah juga perlu meningkatkan kualitas layanan, fasilitas, dan citra sekolah untuk menarik minat masyarakat. Selain itu, kolaborasi antara Dinas Pendidikan, sekolah, dan masyarakat harus diperkuat melalui komunikasi dan koordinasi yang berkelanjutan, disertai penyediaan fasilitas pendukung seperti layanan bantuan PPDB dan akses internet. Penelitian ini masih terbatas karena hanya dilakukan di satu sekolah dasar dan lebih berfokus pada *collaborative governance*, sehingga penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak sekolah, menggunakan pendekatan *mixed methods*, serta mengkaji lebih dalam transformasi digital, kualitas pelayanan publik, dan faktor sosial ekonomi masyarakat dalam implementasi PPDB berbasis teknologi.

## **REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil penelitian, pemerintah dan sekolah perlu meningkatkan sosialisasi kebijakan PPDB secara langsung kepada masyarakat, memperkuat literasi digital orang tua siswa, serta menyediakan pendampingan penggunaan sistem online agar partisipasi masyarakat meningkat. Sekolah juga perlu meningkatkan kualitas layanan, fasilitas, dan citra sekolah untuk menarik minat masyarakat. Selain itu, kolaborasi antara Dinas Pendidikan, sekolah, dan masyarakat harus diperkuat melalui komunikasi dan koordinasi yang berkelanjutan, disertai penyediaan fasilitas pendukung seperti layanan bantuan PPDB dan akses internet. Penelitian ini masih terbatas karena hanya dilakukan di satu sekolah dasar dan lebih berfokus pada *collaborative governance*, sehingga penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak sekolah, menggunakan pendekatan *mixed methods*, serta mengkaji lebih dalam transformasi digital, kualitas pelayanan publik, dan faktor sosial ekonomi masyarakat dalam implementasi PPDB berbasis teknologi.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada Dinas Pendidikan Kota Palembang yang telah memberikan izin dan akses data penelitian, serta kepada Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah, dan seluruh panitia PPDB SD Negeri 20 Palembang yang telah bersedia menjadi informan dan memberikan informasi

yang dibutuhkan. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada para orang tua murid yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam wawancara, sehingga penelitian ini dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai implementasi kebijakan PPDB di lapangan. Tidak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moral maupun akademik selama proses penyusunan penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan pendidikan, khususnya dalam meningkatkan efektivitas implementasi PPDB berbasis *collaborative governance*.

## REFERENSI

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Arbayah, A., Rahman, M., & Siregar, D. (2025). Policy Learning dalam Implementasi Layanan Pendidikan Digital di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 11(1), 45–58.
- Emerson, K., Nabatchi, T., & Balogh, S. (2012). An Integrative Framework for Collaborative Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(1), 1–29. <https://doi.org/10.1093/jopart/mur011>
- Fauzi, R., Mahendra, A., & Yusuf, H. (2025). Bibliometric Analysis of Collaborative Governance Studies in Indonesia. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 29(1), 66–82.
- Hidayat, R., & Lestari, D. (2022). Implementasi Kebijakan Zonasi PPDB dan Partisipasi Masyarakat di Kota Bandung. *Jurnal Kebijakan Pendidikan*, 14(2), 120–132.
- Hill, M., & Hupe, P. (2018). *Implementing Public Policy: An Introduction to the Study of Operational Governance* (4th ed.). Sage Publications.
- Kemendikbud. (2021). Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, dan Sekolah Menengah Kejuruan. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.
- Martikalini, R., Putri, S., & Wibowo, T. (2025). Policy Learning dan Evaluasi Kebijakan Pendidikan Berbasis Digital. *Jurnal Governance dan Kebijakan Publik*, 12(2), 101–115.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Nabatchi, T., Sancino, A., & Sicilia, M. (2017). Varieties of Participation in Public Services: The Who, When, and What of Coproduction. *Public Administration Review*, 77(5), 766–776. <https://doi.org/10.1111/puar.12765>
- Nguyen, T. H. (2026). Inclusive Digital Policy in Education Governance: Challenges and Opportunities in Developing Countries. *International Journal of Educational Development*, 92, 102615. <https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2025.102615>
- OECD. (2020). *Education at a Glance 2020: OECD Indicators*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/69096873-en>
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2020). *Digital Government Index: 2019 Results*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>

- Pratama, A., Nugroho, Y., & Hidayat, R. (2021). Digital Divide and Online Public Service Implementation in Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 25(2), 145–159.
- Rahmawati, N., & Nugroho, A. (2021). Implementasi PPDB online dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pendidikan di Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 13(3), 210–221.
- Republik Indonesia. (2003). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Rifdah R. N., & Rahman, F. (2025). Public Sector Transparency Through Collaborative Governance in Local Education Services. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 15(1), 55–69.
- Sari, D., & Putra, A. (2022). Komunikasi Kebijakan Pendidikan dan Partisipasi Masyarakat dalam Implementasi PPDB. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 10(3), 210–223.
- Sutan, M., Firmansyah, H., & Lestari, D. (2025). Mapping Collaborative Governance Research Using Bibliometric Analysis in Indonesia. *Journal of Governance Studies*, 7(1), 88–103.
- Tilaar, H. A. R. (2012). *Perubahan Sosial dan Pendidikan: Pengantar Pedagogik Transformatif untuk Indonesia*. Rineka Cipta.
- United Nations. (2022). *United Nations E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. United Nations Publications.
- Van Dijk, J. (2020). *The Digital Divide*. Polity Press.
- Walikota Palembang. (2021). *Peraturan Walikota Palembang Nomor 26 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penerimaan Peserta Didik Baru*. Pemerintah Kota Palembang.