

AKUNTABILITAS ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DALAM SISTEM PPDB ONLINE: ANALISIS YURIDIS TERHADAP DUGAAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PENDIDIKAN DI DINAS PENDIDIKAN KOTA GORONTALO

Raihan A. Hanasi^{1)*}, Endah Melikuestri²⁾, Fidyandaud³⁾,
Ni Ketut Juliawati⁴⁾, Alya Putri Pantoiyo⁵⁾

¹ Prodi. Administrasi Publik, FIS Universitas Negeri Gorontalo
raihan@ung.ac.id

² Prodi. Administrasi Publik, FIS Universitas Negeri Gorontalo
endahmeli433@gmail.com

³ Prodi. Administrasi Publik, FIS Universitas Negeri Gorontalo
fidyandaud005@gmail.com

⁴ Prodi. Administrasi Publik, FIS Universitas Negeri Gorontalo
niketutjuliawati5@gmail.com

⁵ Prodi. Administrasi Publik, FIS Universitas Negeri Gorontalo
alyaputripantoiyo11@gmail.com

ABSTRAK

Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) online merupakan salah satu bentuk transformasi digital pelayanan publik di bidang pendidikan yang bertujuan meningkatkan transparansi, efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas penyelenggaraan layanan pendidikan. Namun demikian, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai permasalahan yang berpotensi mengarah pada maladministrasi, seperti kurangnya transparansi informasi, penyimpangan prosedur, kesalahan sistem, penundaan pelayanan, dan dugaan diskriminasi dalam proses seleksi peserta didik. Penelitian ini bertujuan menganalisis landasan yuridis akuntabilitas administrasi pemerintahan dalam penyelenggaraan PPDB online, mengidentifikasi bentuk-bentuk dugaan maladministrasi pelayanan pendidikan, serta merumuskan upaya penguatan akuntabilitas dalam pelaksanaan PPDB online di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur (*literature review*) melalui penelaahan berbagai peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah, buku, hasil penelitian, dan dokumen kebijakan yang relevan. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*) secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas penyelenggaraan PPDB online secara normatif telah diatur dalam berbagai regulasi yang menekankan prinsip transparansi, kepastian hukum, keadilan, dan pertanggungjawaban publik. Meskipun demikian, berbagai bentuk dugaan maladministrasi masih berpotensi terjadi akibat lemahnya pengawasan, kurang optimalnya sistem teknologi informasi, serta belum maksimalnya keterbukaan informasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan mekanisme pengawasan, optimalisasi sistem digital, peningkatan kapasitas aparatur, serta perluasan partisipasi masyarakat guna mewujudkan pelayanan pendidikan yang akuntabel, transparan, dan sesuai dengan prinsip *good governance*.

Kata kunci: Akuntabilitas, Administrasi Pemerintahan, PPDB Online, Maladministrasi, Pelayanan Pendidikan.

ABSTRACT

Online Student Admission (PPDB) is a form of digital transformation in public services within the education sector aimed at improving transparency, effectiveness, efficiency, and accountability in educational service delivery. However, its implementation still faces various challenges that may lead to maladministration, including lack of information transparency, procedural irregularities, system errors, service delays, and alleged discrimination in student selection processes. This study aims to analyze the legal foundations of governmental administrative accountability in the implementation of online PPDB, identify forms of alleged maladministration in educational services, and formulate strategies to strengthen accountability in the implementation of online PPDB at the Gorontalo City Education Office. This research employs a qualitative method with a literature review approach through the examination of laws and regulations, scientific journals, books, previous studies, and relevant policy documents. Data were analyzed using qualitative content analysis techniques. The findings indicate that the accountability of online PPDB implementation has been normatively regulated through various legal frameworks emphasizing transparency, legal certainty, fairness, and public responsibility. Nevertheless, potential maladministration remains due to weak supervision mechanisms, suboptimal information technology systems, and limited public access to information. Therefore, strengthening oversight mechanisms, optimizing digital systems, improving the capacity of public officials, and enhancing public participation are necessary to realize accountable, transparent, and good governance-based educational services.

Keywords: *Accountability, Public Administration, Online Student Admission, Maladministration, Educational Services.*

Submisi: 29-04-2026
Diterima: 30-04-2026
Dipublikasikan: 05-05-2026

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan hak dasar setiap warga negara yang dijamin oleh konstitusi dan menjadi tanggung jawab pemerintah untuk menyelenggarakannya secara adil, merata, transparan, dan akuntabel. Pasal 31 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pendidikan, sedangkan pemerintah berkewajiban menyelenggarakan sistem pendidikan nasional yang mampu menjamin pemerataan akses dan peningkatan mutu pendidikan. Dalam rangka mewujudkan pelayanan pendidikan yang efektif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi, pemerintah mengembangkan sistem digital dalam berbagai layanan pendidikan, salah satunya melalui Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) secara daring atau online. Implementasi PPDB online merupakan bagian dari transformasi digital sektor publik yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan, memperluas akses masyarakat terhadap informasi pendidikan, mengurangi praktik diskriminasi, serta memperkuat transparansi dalam proses penerimaan peserta didik (Pratama & Nugroho, 2021).

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan pada dasarnya tidak hanya berorientasi pada penggunaan teknologi informasi, tetapi juga diarahkan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemanfaatan sistem elektronik dalam pelayanan publik diharapkan mampu meningkatkan akuntabilitas, efektivitas, keterbukaan informasi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Menurut penelitian Rahman dan Kurniawati (2022), digitalisasi pelayanan publik dapat memperkuat transparansi birokrasi apabila didukung oleh mekanisme pengawasan yang jelas, regulasi yang memadai, dan kompetensi aparatur yang memadai dalam mengelola sistem pelayanan berbasis elektronik. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi PPDB online tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kualitas tata kelola administrasi pemerintahan yang melandasinya.

Dalam perspektif hukum administrasi negara, penyelenggaraan PPDB online merupakan bentuk tindakan administrasi pemerintahan yang harus berpedoman pada asas legalitas, asas kepastian hukum, asas keterbukaan, asas akuntabilitas, serta asas pelayanan yang baik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Akuntabilitas administrasi pemerintahan menjadi elemen penting karena berkaitan dengan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan setiap kebijakan, keputusan, maupun tindakan administratif yang dilakukan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Wahyuni dan Sari (2023), akuntabilitas dalam pelayanan publik tidak hanya mencakup pertanggungjawaban administratif, tetapi juga meliputi keterbukaan informasi, kejelasan prosedur, responsivitas terhadap keluhan masyarakat, serta adanya mekanisme evaluasi yang berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Meskipun sistem PPDB online dirancang untuk meningkatkan objektivitas dan transparansi penerimaan peserta didik, dalam praktiknya berbagai permasalahan masih sering ditemukan di berbagai daerah di Indonesia. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa implementasi PPDB online masih menghadapi kendala berupa kesalahan sistem, ketidaksesuaian data peserta didik, lemahnya verifikasi dokumen, keterbatasan akses teknologi bagi masyarakat tertentu, serta kurang optimalnya penyampaian informasi

kepada publik (Suryani et al., 2021). Permasalahan tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pendidikan dan pada kondisi tertentu dapat berkembang menjadi dugaan maladministrasi apabila ditemukan adanya penyimpangan prosedur, penyalahgunaan kewenangan, diskriminasi pelayanan, maupun pengabaian kewajiban hukum oleh penyelenggara pelayanan publik.

Maladministrasi merupakan tindakan atau perilaku yang melanggar hukum, melampaui kewenangan, menggunakan kewenangan untuk tujuan yang tidak semestinya, mengabaikan kewajiban hukum, melakukan diskriminasi, menunda pelayanan secara tidak wajar, atau memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan publik, maladministrasi menjadi salah satu indikator rendahnya kualitas tata kelola pemerintahan dan lemahnya implementasi prinsip akuntabilitas administrasi. Penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dan Putri (2020) menunjukkan bahwa lemahnya sistem pengawasan internal dan kurangnya transparansi informasi publik merupakan faktor dominan yang memicu terjadinya maladministrasi dalam pelayanan pemerintahan daerah. Oleh sebab itu, upaya pencegahan maladministrasi harus dilakukan melalui penguatan sistem akuntabilitas, peningkatan transparansi, serta pengawasan yang efektif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Kota Gorontalo sebagai salah satu daerah yang menerapkan sistem PPDB online juga tidak terlepas dari berbagai tantangan dalam pelaksanaannya. Setiap tahun muncul berbagai keluhan masyarakat terkait proses pendaftaran, verifikasi dokumen, penerapan jalur zonasi, validasi data peserta didik, hingga transparansi penetapan hasil seleksi. Keluhan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara tujuan normatif penyelenggaraan PPDB online dengan realitas implementasi di lapangan. Menurut penelitian Arifin dan Yusuf (2024), transparansi informasi dan kejelasan prosedur merupakan faktor yang sangat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital. Apabila informasi yang disampaikan tidak lengkap atau mekanisme pelayanan tidak berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan, maka potensi munculnya dugaan maladministrasi akan semakin besar.

Persoalan yang muncul dalam penyelenggaraan PPDB online pada dasarnya tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis teknologi informasi, tetapi juga berkaitan erat dengan tata kelola administrasi pemerintahan. Sistem digital yang baik tidak akan mampu menjamin kualitas pelayanan apabila tidak didukung oleh aparatur yang profesional, mekanisme pengawasan yang efektif, dan komitmen terhadap prinsip-prinsip good governance. Penelitian Susanto dan Ramadhan (2023) menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh integritas penyelenggara layanan, kepatuhan terhadap prosedur administrasi, serta kemampuan institusi dalam merespons pengaduan masyarakat secara cepat dan tepat. Dengan demikian, transformasi digital dalam sektor pendidikan harus dibarengi dengan penguatan akuntabilitas administrasi agar tujuan pelayanan publik dapat tercapai secara optimal.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji implementasi PPDB online dari aspek efektivitas kebijakan, pemerataan akses pendidikan, dan kualitas pelayanan publik. Penelitian tersebut umumnya menyoroti dampak kebijakan zonasi terhadap distribusi peserta didik, efisiensi pelayanan berbasis elektronik, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pendidikan digital. Namun demikian, kajian yang secara khusus

menghubungkan akuntabilitas administrasi pemerintahan dengan potensi maladministrasi dalam pelayanan pendidikan dari perspektif hukum administrasi negara masih relatif terbatas, terutama pada konteks penyelenggaraan PPDB online di tingkat pemerintah daerah. Keterbatasan kajian tersebut menunjukkan adanya kebutuhan akademik untuk mengkaji lebih mendalam hubungan antara regulasi administrasi pemerintahan, implementasi akuntabilitas pelayanan publik, dan pencegahan maladministrasi dalam sistem PPDB online.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis pengaturan hukum yang menjadi dasar akuntabilitas administrasi pemerintahan dalam penyelenggaraan PPDB online, identifikasi berbagai bentuk dugaan maladministrasi yang berpotensi muncul dalam pelayanan pendidikan pada Dinas Pendidikan Kota Gorontalo, serta analisis upaya hukum dan administratif yang dapat dilakukan untuk mewujudkan sistem PPDB online yang transparan, akuntabel, dan sesuai dengan prinsip-prinsip good governance. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan kajian hukum administrasi negara dan administrasi publik, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan pendidikan berbasis digital yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi literatur (*literature review*). Pendekatan studi literatur digunakan untuk mengidentifikasi, menelaah, menganalisis, dan mensintesis berbagai hasil penelitian serta sumber ilmiah yang relevan guna memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai suatu fenomena atau permasalahan penelitian (Snyder, 2019). Metode ini dipilih karena penelitian berfokus pada analisis konsep, regulasi, teori, serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan akuntabilitas administrasi pemerintahan, pelayanan publik, maladministrasi, dan penyelenggaraan sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) secara online.

Studi literatur merupakan metode yang efektif untuk mengembangkan pemahaman konseptual dan teoritis mengenai suatu isu melalui pengkajian sistematis terhadap berbagai sumber ilmiah yang relevan (Xiao & Watson, 2019). Dalam konteks penelitian hukum administrasi dan administrasi publik, studi literatur memungkinkan peneliti mengidentifikasi hubungan antara regulasi, prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), serta implementasi kebijakan pelayanan publik dalam praktik pemerintahan (Fauzi & Wibowo, 2022).

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang diperoleh melalui berbagai sumber literatur ilmiah dan dokumen resmi yang relevan dengan topik penelitian. Data sekunder dipilih karena mampu menyediakan informasi yang luas dan mendalam mengenai konsep akuntabilitas administrasi pemerintahan, pelayanan publik, maladministrasi, serta implementasi PPDB online pada sektor pendidikan (Okoli, 2020).

Sumber data penelitian meliputi artikel jurnal nasional dan internasional yang terindeks, buku akademik, hasil penelitian terdahulu, laporan lembaga pemerintah, dokumen Ombudsman Republik Indonesia, peraturan perundang-undangan, dokumen

kebijakan pendidikan, serta publikasi resmi dari instansi pemerintah yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan pendidikan berbasis elektronik. Literatur yang digunakan diprioritaskan berasal dari publikasi ilmiah dalam tujuh tahun terakhir (2019–2025) guna memperoleh informasi yang aktual mengenai perkembangan kajian akuntabilitas pelayanan publik, digitalisasi pemerintahan, dan pencegahan maladministrasi dalam pelayanan publik (Paul & Criado, 2020).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi dokumentasi (*document study*). Studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menelaah berbagai dokumen tertulis yang relevan dengan fokus penelitian untuk memperoleh informasi yang sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Bowen, 2019).

Proses pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran berbagai sumber literatur menggunakan basis data ilmiah seperti Google Scholar, Garuda Kemdikbud, SINTA, Scopus, dan publikasi resmi pemerintah. Literatur yang dipilih disesuaikan dengan fokus penelitian, yaitu akuntabilitas administrasi pemerintahan, prinsip *good governance*, pelayanan publik, maladministrasi, transformasi digital pemerintahan, serta implementasi PPDB online pada lembaga pendidikan. Seleksi literatur dilakukan berdasarkan relevansi tema, kredibilitas sumber, keterbaruan publikasi, serta kesesuaian dengan tujuan penelitian (Snyder, 2019).

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*). Analisis isi merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengelompokkan, menginterpretasikan, dan menarik makna dari informasi yang terkandung dalam berbagai dokumen atau sumber tertulis secara sistematis (Krippendorff, 2020).

Data yang telah dikumpulkan dianalisis melalui beberapa tahapan, yaitu: (1) reduksi data dengan menyeleksi literatur yang relevan; (2) klasifikasi data berdasarkan tema penelitian yang meliputi akuntabilitas administrasi pemerintahan, pelayanan publik, maladministrasi, dan PPDB online; (3) penyajian data dalam bentuk uraian deskriptif; serta (4) penarikan kesimpulan melalui interpretasi terhadap berbagai temuan yang diperoleh dari literatur (Miles et al., 2020).

Analisis dilakukan secara deskriptif-kualitatif untuk menemukan pola hubungan antar konsep, kesesuaian implementasi kebijakan dengan regulasi yang berlaku, serta bentuk-bentuk dugaan maladministrasi yang berpotensi terjadi dalam penyelenggaraan PPDB online. Hasil analisis selanjutnya digunakan untuk menjelaskan tingkat akuntabilitas administrasi pemerintahan dalam pelayanan pendidikan dan merumuskan rekomendasi pencegahan maladministrasi guna mewujudkan tata kelola pelayanan pendidikan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada prinsip *good governance* (Mergel et al., 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Akuntabilitas Administrasi Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik

1. Teori Akuntabilitas dalam Administrasi Pemerintahan

Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip utama dalam administrasi pemerintahan modern yang menuntut setiap penyelenggara negara untuk

mempertanggungjawabkan seluruh tindakan, keputusan, penggunaan anggaran, serta hasil pelaksanaan program kepada masyarakat sebagai pemegang kedaulatan. Dalam konteks pemerintahan demokratis, akuntabilitas tidak hanya dipahami sebagai kewajiban administratif untuk menyusun laporan pertanggungjawaban, tetapi juga sebagai bentuk komitmen moral dan hukum dalam memastikan bahwa setiap kebijakan dan pelayanan yang diberikan benar-benar berorientasi pada kepentingan publik (Syam & Tenrilawa, 2022).

Perkembangan paradigma administrasi publik menunjukkan bahwa konsep akuntabilitas telah mengalami perluasan makna. Jika sebelumnya akuntabilitas lebih berfokus pada aspek keuangan dan kepatuhan terhadap regulasi, saat ini akuntabilitas mencakup dimensi yang lebih luas seperti transparansi informasi, efektivitas kinerja, kualitas pelayanan publik, partisipasi masyarakat, hingga kemampuan pemerintah dalam mencapai tujuan pembangunan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, akuntabilitas menjadi instrumen penting untuk mendorong terciptanya pemerintahan yang bersih, transparan, dan berorientasi pada hasil (Syam & Tenrilawa, 2022).

Kajian administrasi publik, akuntabilitas dipandang sebagai mekanisme yang memungkinkan masyarakat melakukan kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Melalui akuntabilitas, pemerintah dituntut untuk membuka akses informasi kepada publik, menjelaskan dasar pengambilan keputusan, serta menerima evaluasi dan kritik dari masyarakat. Dengan demikian, akuntabilitas berfungsi sebagai sarana untuk mencegah penyalahgunaan kewenangan sekaligus meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan (Prasetyo & Kurniawan, 2021).

Secara teoritis, akuntabilitas publik terdiri atas beberapa dimensi utama yang saling berkaitan. Pertama, akuntabilitas hukum dan kejujuran, yaitu pertanggungjawaban pemerintah dalam menjalankan tugas sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan serta menjauhi praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Dimensi ini menekankan pentingnya integritas aparatur negara dalam melaksanakan pelayanan publik. Kedua, akuntabilitas manajerial, yaitu kemampuan organisasi publik dalam mengelola sumber daya manusia, anggaran, sarana, dan waktu secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi. Ketiga, akuntabilitas program, yang berkaitan dengan kesesuaian antara pelaksanaan program dan target yang telah ditetapkan. Keempat, akuntabilitas kebijakan, yaitu pertanggungjawaban atas dampak kebijakan yang dirasakan oleh masyarakat. Kelima, akuntabilitas pelayanan, yaitu kemampuan instansi pemerintah memberikan pelayanan yang berkualitas, tepat waktu, mudah diakses, dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku (Syam & Tenrilawa, 2022).

Akuntabilitas pelayanan publik memiliki posisi yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan pemenuhan hak-hak masyarakat. Pelayanan yang akuntabel mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan warga secara profesional, transparan, dan bertanggung jawab. Sebaliknya, rendahnya akuntabilitas pelayanan dapat menyebabkan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta munculnya berbagai bentuk maladministrasi seperti diskriminasi pelayanan, penyalahgunaan wewenang, dan ketidakjelasan prosedur pelayanan (Prasetyo & Kurniawan, 2021).

Penerapan prinsip akuntabilitas dalam administrasi pemerintahan tidak hanya

bertujuan memenuhi tuntutan regulasi, tetapi juga menjadi fondasi utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas serta memperkuat legitimasi pemerintah di mata masyarakat.

2. Good Governance sebagai Landasan Pelayanan Publik

Konsep *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik berkembang sebagai respons terhadap tuntutan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang lebih transparan, demokratis, dan berorientasi pada pelayanan. *Good governance* menempatkan pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sebagai tiga aktor utama yang harus bekerja secara sinergis dalam mencapai tujuan pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks administrasi publik, *good governance* menjadi paradigma yang mengarahkan seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan agar berlangsung secara efektif, efisien, transparan, partisipatif, dan akuntabel (Firdausijah & Priatna, 2020).

Penerapan *good governance* sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan publik karena pelayanan merupakan bentuk interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kecepatan atau kemudahan prosedur, tetapi juga oleh sejauh mana prinsip-prinsip tata kelola yang baik diterapkan dalam proses pelayanan tersebut. Oleh karena itu, *good governance* menjadi dasar normatif sekaligus operasional bagi setiap institusi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Firdausijah & Priatna, 2020).

Prinsip utama *good governance* salah satunya adalah transparansi, yaitu keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi yang mudah diakses, akurat, dan dapat dipahami oleh masyarakat. Transparansi memungkinkan masyarakat mengetahui prosedur, biaya, persyaratan, dan waktu penyelesaian pelayanan sehingga dapat mengurangi peluang terjadinya penyimpangan dalam proses pelayanan. Keterbukaan informasi juga mendorong tumbuhnya kepercayaan publik terhadap pemerintah karena masyarakat dapat melakukan pengawasan secara langsung terhadap pelaksanaan pelayanan (Saputra et al., 2023).

Prinsip berikutnya adalah partisipasi masyarakat, yang menekankan pentingnya keterlibatan warga dalam proses pengambilan keputusan maupun pengawasan pelayanan publik. Melalui partisipasi, masyarakat tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga berperan sebagai pengawas dan pemberi masukan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah. Partisipasi masyarakat dapat diwujudkan melalui forum konsultasi publik, survei kepuasan masyarakat, mekanisme pengaduan, serta berbagai bentuk evaluasi pelayanan lainnya (Firdausijah & Priatna, 2020).

Good governance juga menuntut adanya akuntabilitas, yaitu kewajiban penyelenggara pelayanan untuk mempertanggungjawabkan seluruh tindakan dan hasil kerjanya kepada masyarakat. Akuntabilitas dalam pelayanan publik diwujudkan melalui penetapan standar pelayanan, penyusunan laporan kinerja, evaluasi pelayanan secara berkala, serta mekanisme penanganan pengaduan masyarakat. Ketika akuntabilitas diterapkan secara konsisten, masyarakat dapat menilai apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan atau belum (Syam & Tenrilawa, 2022).

Prinsip responsivitas juga menjadi bagian penting dari *good governance*.

Responsivitas menunjukkan kemampuan pemerintah dalam memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan secara cepat serta tepat sasaran. Pemerintah yang responsif akan mampu menyesuaikan kebijakan dan pelayanan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan relevan (Saputra et al., 2023).

Penelitian menunjukkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik sering kali disebabkan oleh lemahnya penerapan prinsip-prinsip *good governance*, terutama dalam aspek akuntabilitas dan transparansi. Kurangnya keterbukaan informasi, lemahnya pengawasan internal, serta belum optimalnya mekanisme pertanggungjawaban menyebabkan pelayanan publik rentan terhadap berbagai praktik maladministrasi. Sebaliknya, semakin baik penerapan prinsip *good governance*, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Syam & Tenrilawa, 2022).

Good governance merupakan fondasi penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui penerapan prinsip transparansi, partisipasi, akuntabilitas, responsivitas, efektivitas, efisiensi, dan supremasi hukum, pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan.

3. Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi Pemerintahan

Pelayanan publik merupakan seluruh rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam perspektif administrasi pemerintahan, pelayanan publik menjadi fungsi utama negara karena merupakan bentuk nyata kehadiran pemerintah dalam memenuhi hak-hak warga negara sekaligus mewujudkan tujuan penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat (Rahmawati & Nugroho, 2021).

Pelayanan publik memiliki posisi strategis karena kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah sering kali menjadi ukuran keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Masyarakat cenderung menilai kinerja pemerintah berdasarkan pengalaman mereka dalam memperoleh pelayanan sehari-hari, seperti pelayanan pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, perizinan, maupun pelayanan sosial lainnya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu agenda utama reformasi birokrasi di berbagai negara, termasuk Indonesia (Rahmawati & Nugroho, 2021).

Administrasi pemerintahan modern, kualitas pelayanan publik diukur melalui beberapa indikator utama. Pertama, transparansi pelayanan, yaitu keterbukaan informasi mengenai prosedur, biaya, persyaratan, dan waktu pelayanan. Kedua, akuntabilitas pelayanan, yaitu kemampuan penyelenggara pelayanan mempertanggungjawabkan proses dan hasil pelayanan kepada masyarakat. Ketiga, responsivitas aparatur, yaitu kemampuan aparatur pemerintah dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Keempat, kepastian hukum, yaitu jaminan bahwa pelayanan dilaksanakan berdasarkan aturan yang jelas dan tidak diskriminatif. Kelima, efektivitas pelayanan, yaitu tingkat keberhasilan pelayanan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keenam, efisiensi pelayanan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan penggunaan sumber daya yang optimal. Ketujuh, keadilan pelayanan, yaitu pemberian pelayanan yang setara kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama, maupun

latar belakang lainnya (Pradana & Yuliani, 2022).

Teknologi informasi yang berkembang saat ini, pemerintah juga melakukan transformasi pelayanan melalui penerapan *electronic government (e-government)*. *E-government* merupakan pemanfaatan teknologi digital dalam proses penyelenggaraan pemerintahan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sistem pelayanan berbasis elektronik memungkinkan masyarakat memperoleh layanan secara lebih cepat, mudah, dan transparan tanpa harus melalui prosedur birokrasi yang panjang. Digitalisasi pelayanan juga membantu meningkatkan efisiensi administrasi, mengurangi penggunaan dokumen fisik, serta memperluas akses masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintah (Pradana & Yuliani, 2022).

Penerapan *e-government* juga berkontribusi dalam meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik karena seluruh proses pelayanan dapat direkam, dipantau, dan dievaluasi secara digital. Mekanisme tersebut mampu mengurangi peluang terjadinya penyalahgunaan kewenangan, pungutan liar, maupun praktik maladministrasi lainnya. Namun demikian, keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga memerlukan dukungan sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur yang memadai, serta komitmen organisasi dalam menerapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Rahmawati & Nugroho, 2021).

Pelayanan publik merupakan inti dari administrasi pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat kepercayaan publik, serta mendukung terwujudnya pemerintahan yang profesional dan berorientasi pada kepentingan warga negara.

Regulasi PPDB Online Sebagai Instrumen Pelayanan Pendidikan Yang Akuntabel

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan landasan hukum utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, termasuk pelayanan di bidang pendidikan. Undang-undang ini menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, transparan, mudah diakses, cepat, terjangkau, dan bebas dari diskriminasi. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan pendidikan dipandang sebagai salah satu bentuk pelayanan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah secara profesional dan bertanggung jawab guna menjamin terpenuhinya hak masyarakat atas pendidikan (Sari & Nugroho, 2021).

Prinsip-prinsip pelayanan publik yang diatur dalam undang-undang tersebut meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, serta profesionalitas penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan pendidikan wajib menetapkan standar pelayanan yang jelas, menyediakan informasi yang terbuka kepada masyarakat, memberikan pelayanan yang adil kepada seluruh pengguna layanan, menyediakan mekanisme pengaduan, serta mempertanggungjawabkan seluruh proses pelayanan yang dilaksanakan (Pratama et al., 2022).

Konteks Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online, implementasi prinsip-prinsip tersebut diwujudkan melalui penggunaan sistem digital yang memungkinkan

masyarakat memperoleh informasi mengenai persyaratan, jadwal, kuota, jalur penerimaan, hasil seleksi, serta mekanisme keberatan secara terbuka dan real-time. Sistem berbasis teknologi informasi dinilai mampu meningkatkan transparansi karena seluruh proses seleksi dapat dipantau oleh masyarakat sehingga mengurangi peluang praktik kecurangan dan penyalahgunaan kewenangan (Rahmawati & Yusuf, 2023).

Selain itu, penerapan PPDB Online juga memperkuat akuntabilitas pelayanan pendidikan karena setiap tahapan proses seleksi terdokumentasi secara elektronik dan dapat diaudit apabila terjadi sengketa atau pengaduan dari masyarakat. Melalui digitalisasi pelayanan pendidikan, pemerintah berupaya mewujudkan tata kelola pendidikan yang lebih terbuka, efektif, efisien, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan publik (Hidayat & Kurniawan, 2024).

2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan memberikan pedoman mengenai tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan. Regulasi ini menekankan bahwa setiap keputusan dan tindakan pejabat pemerintahan harus berlandaskan pada asas legalitas, kepastian hukum, keterbukaan, profesionalitas, proporsionalitas, akuntabilitas, dan tidak menyalahgunakan kewenangan (Firmansyah & Lestari, 2020).

Asas legalitas mengharuskan seluruh kebijakan dan tindakan administrasi pemerintah memiliki dasar hukum yang jelas. Dalam pelaksanaan PPDB Online, seluruh prosedur penerimaan peserta didik harus mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga tidak menimbulkan ketidakpastian hukum bagi masyarakat. Sementara itu, asas keterbukaan mengharuskan pemerintah memberikan akses informasi yang memadai kepada masyarakat terkait seluruh tahapan pelaksanaan PPDB, mulai dari proses pendaftaran hingga pengumuman hasil seleksi (Wahyuni et al., 2021).

Undang-undang ini juga mengatur larangan penyalahgunaan wewenang oleh pejabat pemerintahan. Penyalahgunaan wewenang dapat berupa tindakan melampaui kewenangan, mencampuradukkan kewenangan, atau bertindak secara sewenang-wenang. Dalam penyelenggaraan PPDB Online, praktik manipulasi data peserta, intervensi terhadap hasil seleksi, ataupun pemberian perlakuan khusus kepada calon peserta didik tertentu dapat dikategorikan sebagai bentuk maladministrasi yang bertentangan dengan prinsip-prinsip administrasi pemerintahan yang baik (Sutrisno & Anggraini, 2022).

Penerapan prinsip akuntabilitas dalam administrasi pemerintahan menuntut adanya pertanggungjawaban yang jelas atas setiap kebijakan dan keputusan yang diambil. Oleh karena itu, pemerintah daerah maupun satuan pendidikan harus mampu menjelaskan dasar pengambilan keputusan, mekanisme seleksi yang digunakan, serta hasil yang diperoleh selama proses PPDB berlangsung. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan pendidikan dan mencegah munculnya konflik sosial akibat ketidakpuasan terhadap hasil seleksi (Putra & Anwar, 2023).

3. Permendikdasmen Nomor 3 Tahun 2025 tentang Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB)

Bagian dari reformasi kebijakan pendidikan nasional, pemerintah menerbitkan

Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 3 Tahun 2025 tentang Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) yang mulai diterapkan pada tahun ajaran 2025/2026. Regulasi ini menggantikan mekanisme PPDB sebelumnya dengan tujuan memperkuat prinsip keadilan, pemerataan akses pendidikan, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses penerimaan murid baru.

Permendikdasmen tersebut menegaskan bahwa pelaksanaan SPMB harus dilaksanakan berdasarkan prinsip objektif, transparan, akuntabel, berkeadilan, dan tanpa diskriminasi. Prinsip objektivitas mengharuskan proses seleksi dilakukan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan secara jelas dan terukur. Transparansi diwujudkan melalui keterbukaan informasi mengenai kuota, persyaratan, tahapan seleksi, serta hasil penerimaan yang dapat diakses oleh masyarakat. Sementara itu, prinsip akuntabilitas menuntut setiap penyelenggara mampu mempertanggungjawabkan seluruh proses seleksi kepada publik secara terbuka (Nurhayati & Siregar, 2025).

Implementasinya, SPMB dilaksanakan melalui empat jalur penerimaan, yaitu jalur domisili, jalur afirmasi, jalur prestasi, dan jalur mutasi. Jalur domisili bertujuan memberikan kesempatan kepada peserta didik yang berdomisili di sekitar satuan pendidikan. Jalur afirmasi diperuntukkan bagi peserta didik dari keluarga kurang mampu dan kelompok rentan guna mewujudkan keadilan sosial dalam pendidikan. Jalur prestasi memberikan penghargaan terhadap capaian akademik maupun nonakademik peserta didik, sedangkan jalur mutasi diperuntukkan bagi anak dari orang tua yang berpindah tugas atau memiliki alasan tertentu sesuai ketentuan yang berlaku (Kurniawati et al., 2025).

Regulasi ini juga menegaskan tanggung jawab pemerintah daerah dalam menjamin keberhasilan pelaksanaan SPMB. Pemerintah daerah diwajibkan melakukan sosialisasi kebijakan secara luas kepada masyarakat, menyediakan sistem informasi yang mudah diakses, melaksanakan pengawasan terhadap seluruh proses penerimaan, menyediakan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat, serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan SPMB. Kewajiban tersebut menunjukkan bahwa penerimaan murid baru tidak hanya dipandang sebagai proses administratif semata, tetapi juga sebagai bentuk pelayanan publik yang harus memenuhi prinsip-prinsip good governance dan akuntabilitas publik (Handayani & Saputra, 2025).

Keberadaan berbagai regulasi mulai dari Undang-Undang Pelayanan Publik, Undang-Undang Administrasi Pemerintahan, hingga Permendikdasmen tentang SPMB menunjukkan komitmen pemerintah dalam mewujudkan sistem penerimaan murid baru yang transparan, adil, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik. Implementasi regulasi tersebut menjadi instrumen penting untuk memastikan bahwa setiap warga negara memperoleh kesempatan yang sama dalam mengakses layanan pendidikan secara bermutu dan berkeadilan.

Bentuk-Bentuk Dugaan Maladministrasi Dalam Pelaksanaan PPDB Online

Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) secara daring merupakan salah satu bentuk transformasi digital dalam pelayanan publik bidang pendidikan yang bertujuan meningkatkan transparansi, efisiensi, akuntabilitas, dan pemerataan akses pendidikan. Namun demikian, berbagai penelitian dan hasil pengawasan lembaga terkait menunjukkan bahwa praktik maladministrasi masih kerap ditemukan dalam

penyelenggaraan PPDB Online. Maladministrasi tersebut dapat berupa tindakan penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, diskriminasi pelayanan, kurangnya transparansi, hingga kegagalan sistem digital yang berpotensi merugikan masyarakat serta menghambat terwujudnya tata kelola pendidikan yang baik (*good governance*) (Aprianto et al., 2025; Dewi et al., 2025).

1. Penyimpangan Jalur Zonasi/Domisili

Salah satu bentuk dugaan maladministrasi yang paling sering muncul dalam pelaksanaan PPDB adalah penyimpangan pada jalur zonasi atau domisili. Sistem zonasi pada dasarnya dirancang untuk mewujudkan pemerataan akses pendidikan dengan memprioritaskan calon peserta didik yang berdomisili di sekitar sekolah. Namun dalam praktiknya, ditemukan berbagai upaya manipulasi data alamat untuk memperoleh akses ke sekolah tertentu yang dianggap lebih unggul. Bentuk manipulasi tersebut dapat berupa perubahan alamat secara administratif, penggunaan alamat kerabat, maupun pemanfaatan dokumen domisili yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya.

Fenomena manipulasi domisili ini menjadi salah satu hambatan utama dalam implementasi kebijakan zonasi karena mengakibatkan ketidaktepatan sasaran penerimaan peserta didik dan menimbulkan ketidakadilan bagi masyarakat yang benar-benar berada dalam wilayah zonasi sekolah. Penelitian mengenai kebijakan PPDB berbasis zonasi menunjukkan bahwa distorsi pendaftaran dan pengaruh faktor sosial masih menjadi persoalan yang menghambat pencapaian tujuan pemerataan pendidikan (Rokhman, 2024). Selain itu, hasil pengawasan Ombudsman RI pada pelaksanaan PPDB tahun 2024 juga menemukan adanya manipulasi dokumen domisili untuk menyalahi ketentuan jalur zonasi, yang menunjukkan masih lemahnya sistem verifikasi data peserta didik.

2. Kurangnya Transparansi Informasi

Transparansi merupakan salah satu prinsip utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel. Dalam konteks PPDB Online, transparansi diwujudkan melalui penyediaan informasi yang lengkap, mudah diakses, dan mudah dipahami oleh masyarakat mengenai seluruh tahapan penerimaan peserta didik. Akan tetapi, berbagai penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat keterbatasan keterbukaan informasi terkait persyaratan pendaftaran, mekanisme seleksi, kuota penerimaan, jadwal pelaksanaan, hingga hasil seleksi.

Kurangnya transparansi informasi dapat menimbulkan ketidakpastian bagi masyarakat dan mempersulit proses pengawasan publik terhadap pelaksanaan PPDB. Kondisi tersebut juga berpotensi menimbulkan persepsi negatif terhadap objektivitas dan keadilan proses seleksi. Penelitian mengenai implementasi PPDB Online dalam perspektif *good governance* menegaskan bahwa transparansi merupakan indikator penting keberhasilan pelayanan pendidikan digital karena berkaitan langsung dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Nurany, 2022). Temuan Ombudsman RI pada pelaksanaan PPDB tahun 2024 juga menunjukkan masih adanya keluhan masyarakat terkait ketidakjelasan informasi penilaian dan pengumuman hasil seleksi, khususnya pada jalur prestasi.

3. Diskriminasi Pelayanan

Bentuk maladministrasi berikutnya adalah diskriminasi pelayanan. Diskriminasi terjadi ketika penyelenggara pelayanan memberikan perlakuan yang berbeda kepada peserta didik atau orang tua berdasarkan faktor tertentu yang tidak relevan dengan ketentuan penerimaan peserta didik. Faktor tersebut dapat berupa status sosial ekonomi, hubungan kedekatan dengan pejabat, latar belakang keluarga, maupun faktor nonadministratif lainnya.

Praktik diskriminasi bertentangan dengan prinsip kesetaraan dan non-diskriminatif sebagaimana diamanatkan dalam pelayanan publik. Pelayanan pendidikan harus memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh warga negara tanpa membedakan latar belakang sosial maupun ekonomi. Hasil pengawasan Ombudsman menunjukkan bahwa diskriminasi masih menjadi salah satu bentuk pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan PPDB, yang menunjukkan bahwa prinsip keadilan belum sepenuhnya terlaksana dalam praktik pelayanan pendidikan (Listiani, 2025). Keberadaan diskriminasi juga berpotensi menurunkan legitimasi kebijakan pendidikan dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap sistem penerimaan peserta didik.

4. Penyalahgunaan Wewenang

Penyalahgunaan wewenang merupakan bentuk maladministrasi yang terjadi ketika pejabat atau penyelenggara pelayanan menggunakan kewenangannya tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam pelaksanaan PPDB Online, penyalahgunaan wewenang dapat berupa intervensi terhadap proses seleksi, pengubahan hasil seleksi, pengaturan kuota penerimaan secara tidak sah, maupun pemberian perlakuan khusus kepada peserta tertentu.

Praktik tersebut tidak hanya melanggar asas profesionalitas dan akuntabilitas administrasi pemerintahan, tetapi juga merugikan hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan pendidikan yang adil dan objektif. Penelitian mengenai kasus maladministrasi PPDB di Sumatera Selatan menunjukkan adanya indikasi intervensi kekuasaan dan penyalahgunaan prosedur yang berdampak pada terganggunya objektivitas proses penerimaan peserta didik (Listiani, 2025). Sementara itu, studi mengenai kecurangan dalam PPDB di Kota Depok mengungkap bahwa hubungan kedekatan dan pengaruh pihak tertentu masih menjadi faktor yang memungkinkan terjadinya penyimpangan dalam sistem penerimaan peserta didik berbasis elektronik (Dewi et al., 2025).

5. Penundaan Pelayanan

Penundaan pelayanan merupakan salah satu bentuk maladministrasi yang sering ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital. Dalam konteks PPDB Online, penundaan pelayanan dapat berupa keterlambatan verifikasi dokumen, lambatnya respons terhadap pengaduan masyarakat, gangguan dalam proses validasi data, maupun keterlambatan pengumuman hasil seleksi.

Keterlambatan tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi peserta didik dan orang tua karena proses penerimaan peserta didik memiliki jadwal yang ketat dan berkaitan dengan keberlanjutan pendidikan. Penelitian mengenai maladministrasi dalam sistem pelayanan digital menunjukkan bahwa penundaan berlarut merupakan salah satu bentuk

maladministrasi yang masih sering terjadi akibat lemahnya pengawasan, kurangnya kapasitas organisasi, serta hambatan teknis dalam penyelenggaraan layanan elektronik (Aprianto et al., 2025). Oleh karena itu, penyelenggara PPDB dituntut untuk memastikan seluruh proses pelayanan berlangsung sesuai standar operasional dan batas waktu yang telah ditetapkan.

6. Kesalahan Sistem Digital

Layanan berbasis teknologi informasi, keberhasilan PPDB Online sangat bergantung pada kualitas sistem digital yang digunakan. Oleh karena itu, berbagai gangguan teknis seperti server overload, kesalahan algoritma seleksi, kegagalan proses verifikasi data, ketidaksesuaian hasil pemeringkatan, maupun lemahnya keamanan data pribadi dapat menjadi bentuk maladministrasi apabila menghambat hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik.

Perkembangan digitalisasi birokrasi memang memberikan banyak manfaat dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa sistem digital yang tidak didukung infrastruktur memadai dapat menimbulkan masalah baru berupa ketidakakuratan data, rendahnya transparansi proses digital, serta berkurangnya keadilan administratif dalam pengambilan keputusan otomatis (Sarjito & Djati, 2025). Selain itu, penelitian mengenai implementasi e-government dalam PPDB menunjukkan bahwa inovasi digital tanpa penguatan tata kelola dan pengawasan dapat membuka peluang terjadinya berbagai bentuk kecurangan maupun penyimpangan administrasi (Dewi et al., 2025). Oleh sebab itu, peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi, keamanan sistem, dan tata kelola data menjadi syarat penting untuk mewujudkan pelayanan pendidikan yang akuntabel dan terpercaya.

Analisis Yuridis Terhadap Dugaan Maladministrasi PPDB di Kota Gorontalo

Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) atau Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) merupakan bagian dari pelayanan publik di bidang pendidikan yang wajib dilaksanakan berdasarkan prinsip legalitas, akuntabilitas, transparansi, keadilan, dan nondiskriminasi. Dalam perspektif hukum administrasi negara, setiap tindakan dan keputusan yang dilakukan oleh penyelenggara pendidikan harus berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, khususnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, serta Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 3 Tahun 2025 tentang Sistem Penerimaan Murid Baru. Oleh karena itu, setiap indikasi penyimpangan dalam proses PPDB dapat dianalisis sebagai bentuk dugaan maladministrasi yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi masyarakat sebagai pengguna layanan pendidikan (Nugraha & Setyowati, 2022).

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalitas, partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas, serta perlakuan yang tidak diskriminatif. Dalam konteks PPDB, asas-asas tersebut mengharuskan seluruh tahapan seleksi dilaksanakan secara terbuka, dapat diakses oleh masyarakat, serta memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh calon peserta

didik. Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo dan Wibowo (2021) menunjukkan bahwa transparansi informasi dalam sistem PPDB menjadi faktor utama dalam mewujudkan kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan pendidikan. Ketika informasi mengenai kuota, jalur penerimaan, persyaratan administrasi, maupun hasil seleksi tidak disampaikan secara jelas dan mudah diakses, maka kondisi tersebut dapat dikategorikan sebagai bentuk maladministrasi berupa pengabaian kewajiban pelayanan publik.

Apabila ditemukan ketidaksesuaian prosedur, perubahan mekanisme seleksi tanpa pemberitahuan yang memadai, atau kurangnya keterbukaan informasi terkait hasil seleksi peserta didik, maka tindakan tersebut berpotensi melanggar Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB), khususnya asas keterbukaan sebagaimana diatur dalam Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Asas keterbukaan menghendaki agar setiap proses pengambilan keputusan administrasi dapat diketahui oleh masyarakat dan dilaksanakan secara transparan. Menurut penelitian Yuliana dan Hermawan (2023), keterbukaan informasi dalam pelayanan pendidikan merupakan instrumen penting untuk mencegah praktik penyalahgunaan wewenang, konflik kepentingan, maupun manipulasi data peserta didik. Dengan demikian, apabila masyarakat tidak memperoleh akses yang memadai terhadap informasi PPDB, maka terdapat indikasi pelanggaran terhadap prinsip administrasi pemerintahan yang baik.

Dugaan maladministrasi juga dapat muncul dalam bentuk perlakuan yang tidak setara terhadap calon peserta didik. Dalam perspektif hukum pelayanan publik, setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk memperoleh layanan pendidikan tanpa diskriminasi. Apabila terdapat peserta didik yang memperoleh perlakuan khusus, kemudahan akses, atau prioritas penerimaan tanpa dasar hukum yang jelas, maka tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai diskriminasi pelayanan yang bertentangan dengan prinsip keadilan dan kesetaraan. Penelitian oleh Ramadhani, Suryadi, dan Kurniawan (2024) menjelaskan bahwa praktik diskriminatif dalam pelayanan publik tidak hanya melanggar hak warga negara, tetapi juga menurunkan legitimasi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik. Oleh sebab itu, setiap keputusan dalam PPDB harus didasarkan pada kriteria objektif yang telah ditetapkan dalam regulasi dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

Permendikdasmen Nomor 3 Tahun 2025 mengatur bahwa penyelenggaraan SPMB harus menjunjung prinsip objektivitas, transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan tanpa diskriminasi. Regulasi tersebut mewajibkan pemerintah daerah dan satuan pendidikan untuk menyediakan informasi yang lengkap mengenai daya tampung sekolah, persyaratan pendaftaran, jadwal seleksi, mekanisme verifikasi data, hingga pengumuman hasil penerimaan peserta didik. Oleh karena itu, apabila ditemukan praktik manipulasi data domisili, ketidaksesuaian verifikasi dokumen, penyalahgunaan jalur penerimaan tertentu, atau tidak tersedianya mekanisme keberatan dan pengaduan yang efektif, maka kondisi tersebut dapat menjadi indikasi terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan PPDB yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Hidayat & Rahman, 2025).

Perspektif *good governance*, penyelenggaraan PPDB tidak hanya dituntut memenuhi aspek legalitas formal, tetapi juga harus mencerminkan prinsip transparansi, partisipasi masyarakat, responsivitas, efektivitas, dan akuntabilitas. Akuntabilitas publik

menuntut agar setiap keputusan yang diambil oleh penyelenggara pendidikan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat melalui penyediaan informasi yang jelas, publikasi hasil seleksi secara terbuka, sistem pengaduan yang mudah diakses, serta pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah daerah, inspektorat, Ombudsman, dan masyarakat. Menurut penelitian Fauzi dan Nuryanti (2022), mekanisme pengawasan yang kuat dalam layanan pendidikan berperan penting dalam mencegah terjadinya penyimpangan administrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, pengawasan yang efektif menjadi instrumen utama untuk memastikan bahwa proses PPDB berjalan sesuai ketentuan hukum dan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

Dugaan maladministrasi dalam pelaksanaan PPDB di Kota Gorontalo tidak dapat dipandang semata-mata sebagai persoalan teknis administrasi pendidikan. Permasalahan tersebut memiliki dimensi hukum administrasi yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik, pemenuhan hak warga negara atas pendidikan, serta penerapan asas-asas pemerintahan yang baik. Setiap bentuk penyimpangan prosedur, kurangnya transparansi, diskriminasi pelayanan, maupun penyalahgunaan kewenangan berpotensi menimbulkan pelanggaran terhadap ketentuan hukum yang berlaku dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan pendidikan. Oleh karena itu, diperlukan komitmen seluruh pemangku kepentingan untuk memastikan bahwa PPDB dilaksanakan secara transparan, akuntabel, adil, dan sesuai dengan prinsip negara hukum serta tata kelola pemerintahan yang baik.

Strategi Penguatan Akuntabilitas dan Pencegahan Maladministrasi dalam PPDB Online

Penerapan sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) secara daring merupakan salah satu bentuk transformasi pelayanan publik di bidang pendidikan yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan keadilan dalam proses penerimaan peserta didik. Namun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan pendidikan tidak secara otomatis menghilangkan potensi maladministrasi apabila tidak disertai dengan sistem pengawasan, transparansi, dan akuntabilitas yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan strategi komprehensif untuk memperkuat akuntabilitas administrasi sekaligus mencegah terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan PPDB Online (Pratama et al., 2023).

1. Penguatan Transparansi Informasi

Transparansi merupakan prinsip utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel. Dalam konteks PPDB Online, transparansi dapat diwujudkan melalui publikasi informasi yang lengkap, mudah diakses, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Informasi tersebut mencakup kuota penerimaan, daya tampung setiap sekolah, persyaratan pendaftaran, mekanisme seleksi, jadwal pelaksanaan, hingga hasil seleksi secara terbuka. Keterbukaan informasi memungkinkan masyarakat melakukan pengawasan terhadap proses penerimaan peserta didik sehingga dapat meminimalkan praktik diskriminasi maupun penyalahgunaan kewenangan (Kurniawan & Yuliani, 2020).

Pengembangan dashboard pemantauan proses seleksi secara real time menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem PPDB. Dashboard tersebut memungkinkan masyarakat memantau pergerakan nilai, posisi

peringkat peserta, dan ketersediaan kuota secara langsung sehingga proses seleksi menjadi lebih objektif dan terukur. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dan Nugroho (2022), transparansi berbasis teknologi informasi mampu meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik karena seluruh proses dapat dipantau secara terbuka oleh masyarakat.

2. Digitalisasi yang Terintegrasi

Keberhasilan PPDB Online sangat bergantung pada kualitas sistem informasi yang digunakan. Oleh karena itu, strategi penguatan akuntabilitas perlu dilakukan melalui digitalisasi yang terintegrasi dengan berbagai basis data pemerintah, terutama data kependudukan yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Integrasi data ini memungkinkan verifikasi identitas peserta didik dan alamat domisili dilakukan secara otomatis sehingga dapat mengurangi potensi manipulasi data yang sering terjadi pada jalur zonasi atau domisili (Wijaya et al., 2021).

Penggunaan teknologi verifikasi otomatis berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK), kartu keluarga, dan titik koordinat lokasi tempat tinggal juga dapat meningkatkan validitas data peserta. Selain itu, penguatan keamanan sistem informasi melalui penerapan encryption, autentikasi berlapis, serta perlindungan data pribadi menjadi kebutuhan penting untuk menjaga integritas dan keandalan sistem PPDB Online. Menurut hasil penelitian Putri dan Handayani (2024), integrasi sistem digital yang kuat mampu menurunkan risiko kesalahan administrasi dan meningkatkan efektivitas pengawasan dalam pelayanan publik berbasis elektronik.

3. Pengawasan Berlapis

Pengawasan merupakan instrumen penting dalam mencegah terjadinya maladministrasi. Pengawasan dalam PPDB Online perlu dilakukan secara berlapis melalui kombinasi pengawasan internal dan eksternal. Pengawasan internal dilakukan oleh dinas pendidikan sebagai penyelenggara layanan dengan memastikan seluruh sekolah mematuhi ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Pengawasan internal juga mencakup monitoring pelaksanaan sistem, pemeriksaan dokumen, serta evaluasi kepatuhan terhadap regulasi pendidikan (Sari & Hidayat, 2022).

Pengawasan eksternal oleh Ombudsman Republik Indonesia memiliki peran strategis dalam menerima laporan masyarakat dan melakukan investigasi terhadap dugaan maladministrasi. Kehadiran Ombudsman berfungsi sebagai mekanisme kontrol independen yang memastikan pelayanan publik berjalan sesuai prinsip akuntabilitas dan keadilan. Selain itu, pelibatan masyarakat, organisasi masyarakat sipil, akademisi, dan media massa juga dapat memperkuat fungsi pengawasan sosial (social control) terhadap pelaksanaan PPDB. Menurut Nugraha et al. (2023), partisipasi publik dalam pengawasan layanan pendidikan terbukti mampu meningkatkan transparansi dan mendorong perbaikan kualitas tata kelola pendidikan.

4. Penguatan Mekanisme Pengaduan

Mekanisme pengaduan merupakan salah satu indikator penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang responsif dan akuntabel. Sistem PPDB Online perlu menyediakan kanal pengaduan yang mudah diakses melalui berbagai media, seperti

aplikasi daring, situs web resmi, surat elektronik, media sosial, maupun layanan call center. Keberadaan berbagai kanal pengaduan tersebut memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan atau laporan terkait dugaan penyimpangan secara cepat dan efisien (Fauzi & Anwar, 2021).

Tidak hanya menyediakan sarana pengaduan, pemerintah juga harus menjamin bahwa setiap laporan ditindaklanjuti secara profesional, transparan, dan tepat waktu. Publikasi hasil tindak lanjut pengaduan kepada masyarakat menjadi langkah penting untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap penyelenggara layanan. Penelitian Wahyuni dan Kusuma (2022) menunjukkan bahwa efektivitas sistem pengaduan publik berpengaruh signifikan terhadap peningkatan akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik berbasis digital.

5. Peningkatan Kompetensi Aparatur

Kualitas sumber daya manusia merupakan faktor penentu keberhasilan implementasi PPDB Online. Aparatur pemerintah dan tenaga administrasi sekolah harus memiliki kompetensi yang memadai dalam pengelolaan sistem informasi, pelayanan publik, serta tata kelola administrasi pendidikan. Oleh karena itu, pelatihan administrasi digital perlu dilakukan secara berkala guna meningkatkan kemampuan teknis aparatur dalam mengoperasikan sistem PPDB berbasis elektronik (Mulyani et al., 2023).

Selain kompetensi teknis, peningkatan kapasitas aparatur juga harus mencakup aspek pelayanan publik, komunikasi, etika birokrasi, dan integritas. Aparatur yang memiliki integritas tinggi akan lebih mampu menjalankan tugas secara profesional, objektif, dan bebas dari intervensi maupun konflik kepentingan. Menurut penelitian Hermawan dan Lestari (2020), penguatan kompetensi dan integritas aparatur merupakan faktor penting dalam menciptakan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan bebas maladministrasi.

6. Evaluasi dan Audit Berkala

Evaluasi dan audit berkala diperlukan untuk memastikan bahwa sistem PPDB Online berjalan sesuai tujuan dan ketentuan yang berlaku. Audit dapat dilakukan terhadap aspek teknis sistem informasi, prosedur administrasi, keamanan data, serta kepatuhan terhadap regulasi pendidikan. Hasil audit menjadi dasar dalam mengidentifikasi kelemahan sistem dan merumuskan langkah perbaikan yang diperlukan (Rizky et al., 2024).

Evaluasi kinerja layanan juga perlu dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat, survei pengalaman pengguna, dan analisis laporan pengaduan. Evaluasi tersebut memberikan gambaran mengenai kualitas layanan yang dirasakan masyarakat sekaligus menjadi bahan pertimbangan dalam penyempurnaan kebijakan PPDB pada periode berikutnya. Menurut Yuliana dan Prakoso (2023), evaluasi berkelanjutan merupakan mekanisme penting dalam mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Strategi penguatan transparansi informasi, digitalisasi terintegrasi, pengawasan berlapis, mekanisme pengaduan yang efektif, peningkatan kompetensi aparatur, serta evaluasi dan audit berkala merupakan langkah strategis dalam memperkuat akuntabilitas administrasi pemerintahan dan mencegah terjadinya maladministrasi dalam pelaksanaan

PPDB Online. Implementasi strategi tersebut diharapkan mampu mewujudkan proses penerimaan peserta didik yang objektif, transparan, akuntabel, adil, dan non-diskriminatif sesuai dengan prinsip good governance serta amanat regulasi pelayanan publik dan pendidikan di Indonesia.

SIMPULAN

Akuntabilitas administrasi pemerintahan merupakan prinsip fundamental dalam penyelenggaraan sistem PPDB online sebagai bagian dari pelayanan publik di bidang pendidikan. Secara normatif, penyelenggaraan PPDB online telah memiliki landasan hukum yang cukup kuat melalui berbagai peraturan perundang-undangan yang mengatur pelayanan publik, administrasi pemerintahan, keterbukaan informasi publik, dan penyelenggaraan pendidikan nasional. Regulasi tersebut menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan pendidikan wajib melaksanakan tugas dan kewenangannya berdasarkan prinsip transparansi, keadilan, kepastian hukum, profesionalitas, dan pertanggungjawaban kepada masyarakat.

Hasil kajian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan PPDB online masih terdapat berbagai bentuk dugaan maladministrasi yang berpotensi menghambat terwujudnya pelayanan pendidikan yang berkualitas. Bentuk-bentuk dugaan maladministrasi tersebut antara lain kurangnya transparansi informasi mengenai mekanisme seleksi, penyimpangan prosedur administrasi, kesalahan sistem teknologi informasi, penundaan pelayanan, serta potensi perlakuan diskriminatif yang tidak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi, tetapi juga oleh kualitas tata kelola administrasi dan efektivitas pengawasan yang diterapkan oleh penyelenggara layanan.

Dugaan maladministrasi tersebut berpotensi bertentangan dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, khususnya asas kepastian hukum, keterbukaan, kecermatan, profesionalitas, dan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya penguatan akuntabilitas melalui peningkatan transparansi informasi publik, optimalisasi sistem teknologi informasi, penguatan mekanisme pengawasan internal dan eksternal, peningkatan kompetensi aparatur penyelenggara layanan, serta perluasan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan PPDB online. Dengan demikian, sistem PPDB online diharapkan mampu menjadi instrumen pelayanan pendidikan yang tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga akuntabel, adil, dan bebas dari praktik maladministrasi sesuai dengan prinsip-prinsip good governance.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprianto, S., Hermana, M. A., & Francisco, D. J. (2025). Analysis of maladministration in the online licensing system in Indonesia. *Jurnal Hukum Sehasen*, 11(1). <https://doi.org/10.37676/jhs.v11i1.8081>
- Dewi, T. R., Remanu, A. J. K., Misbah, R., Ramadhani, N. A., & Fatkhuri. (2025). Analisis tindak kecurangan dalam sistem PPDB SMA di Kota Depok tahun 2024 terhadap implementasi e-government. *JOSH: Journal of Sharia*, 4(2), 87–107. <https://doi.org/10.55352/josh.v4i02.1855>

- Fauzi, A., & Nuryanti, D. (2022). Pengawasan pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik pada sektor pendidikan. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 145–158. <https://doi.org/10.20476/jap.v18i2.2022>
- Fauzi, M., & Anwar, S. (2021). Pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik berbasis elektronik. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 7(2), 115–126.
- Firdausijah, R. T., & Priatna, A. (2020). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 89–101.
- Firmansyah, R., & Lestari, D. (2020). Implementasi prinsip good governance dalam administrasi pemerintahan daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(2), 145–157. <https://doi.org/10.31289/jap.v16i2.2020>
- Handayani, S., & Saputra, R. (2025). Akuntabilitas pelaksanaan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) dalam perspektif pelayanan publik. *Jurnal Pendidikan dan Kebijakan Publik*, 7(1), 55–68.
- Hermawan, A., & Lestari, D. (2020). Penguatan integritas aparatur dalam mewujudkan pelayanan publik yang akuntabel. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 24(1), 45–58.
- Hidayat, A., & Kurniawan, M. (2024). Digitalisasi layanan pendidikan dan peningkatan akuntabilitas publik di era transformasi digital. *Jurnal Administrasi Negara*, 30(1), 87–102. <https://doi.org/10.33509/jan.v30i1.2024>
- Hidayat, R., & Rahman, M. (2025). Akuntabilitas sistem penerimaan murid baru dalam perspektif pelayanan publik dan administrasi pemerintahan. *Jurnal Kebijakan Pendidikan Indonesia*, 10(1), 23–37.
- Kurniawan, R., & Yuliani, S. (2020). Transparansi informasi publik dalam pelayanan pendidikan berbasis digital. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 4(1), 67–79.
- Kurniawati, E., Prasetyo, H., & Rahman, F. (2025). Evaluasi implementasi kebijakan Sistem Penerimaan Murid Baru di Indonesia. *Jurnal Manajemen Pendidikan Indonesia*, 17(1), 21–36.
- Listiani, W. (2025). Penyimpangan pelayanan publik dalam pendidikan: Studi kasus maladministrasi PPDB oleh kepala dinas pendidikan dan kepala sekolah di Sumatera Selatan. *Jurnal Cendekia Hukum Indonesia*, 1(2), 189–201. <https://doi.org/10.71417/jchi.v1i2.27>
- Mulyani, E., Prasetyo, H., & Raharjo, B. (2023). Kompetensi aparatur dalam implementasi layanan pendidikan berbasis elektronik. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 30(2), 141–154.
- Nugraha, A., & Setyowati, E. (2022). Maladministrasi pelayanan publik dalam perspektif hukum administrasi negara. *Jurnal RechtsVinding*, 11(3), 401–417. <https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v11i3.820>
- Nugraha, F., Hidayati, N., & Saputra, M. (2023). Partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik sektor pendidikan. *Jurnal Governance*, 8(1), 88–101.
- Nurany, F. (2022). Penerapan PPDB online sistem zonasi Kota Surabaya dalam perspektif good governance. *Governance: Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 12(2). <https://doi.org/10.38156/gjkmp.v12i2.62>
- Nurhayati, S., & Siregar, R. (2025). Transparansi dan keadilan dalam kebijakan Sistem

- Penerimaan Murid Baru. *Jurnal Kebijakan Pendidikan*, 10(1), 11–25.
- Pradana, A., & Yuliani, S. (2022). Digitalisasi pelayanan publik melalui penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi pemerintahan. *Jurnal Administrasi Negara*, 28(3), 245–260.
- Prasetyo, D., & Wibowo, H. (2021). Transparansi pelayanan publik berbasis digital dalam penerimaan peserta didik baru. *Jurnal Administrasi Negara*, 27(2), 165–180. <https://doi.org/10.33509/jan.v27i2.2021>
- Prasetyo, H., & Kurniawan, R. (2021). Akuntabilitas publik dalam reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 7(2), 133–145.
- Pratama, D., Kusuma, A., & Setiawan, Y. (2022). Kualitas pelayanan publik berbasis elektronik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 8(2), 120–132. <https://doi.org/10.31506/japi.v8i2.2022>
- Pratama, Y., Firmansyah, A., & Wibowo, R. (2023). Akuntabilitas penyelenggaraan PPDB online dalam perspektif good governance. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(3), 233–248.
- Putri, N., & Firmansyah, R. (2023). Implementasi prinsip good governance dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 20(1), 55–69. <https://doi.org/10.31113/jia.v20i1.2023>
- Putri, N., & Handayani, L. (2024). Integrasi data kependudukan dalam pelayanan publik digital untuk meningkatkan akurasi dan akuntabilitas. *Jurnal Teknologi dan Kebijakan Publik*, 5(1), 24–38.
- Rahman, M., & Suryadi, E. (2021). Tata kelola pelayanan publik digital dan pencegahan maladministrasi di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 152–166.
- Rahmawati, D., & Nugroho, A. (2021). Kualitas pelayanan publik dalam perspektif administrasi pemerintahan modern. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 4(2), 120–134.
- Rahmawati, N., & Yusuf, M. (2023). Implementasi e-government dalam pelayanan pendidikan melalui sistem PPDB online. *Jurnal Governansi Digital*, 5(1), 33–47. <https://doi.org/10.22225/jgd.2023.5.1>
- Ramadhani, F., Suryadi, B., & Kurniawan, A. (2024). Prinsip nondiskriminasi dalam pelayanan publik dan perlindungan hak warga negara. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 54(1), 88–103.
- Rizky, D., Putra, A., & Santoso, H. (2024). Audit sistem informasi dalam mendukung akuntabilitas pelayanan publik digital. *Jurnal Sistem Informasi Pemerintahan*, 6(1), 1–15.
- Rokhman, A. (2024). Kebijakan PPDB zonasi dalam lembaga pendidikan di Indonesia. *Maliki Interdisciplinary Journal*, 2(3), 273–280. <https://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/article/view/4221>
- Saputra, M., Hidayat, T., & Lestari, N. (2023). Implementasi prinsip good governance dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di era digital. *Jurnal Governance dan Kebijakan Publik*, 10(1), 55–69.
- Sari, P., & Hidayat, T. (2022). Efektivitas pengawasan internal dalam implementasi

- kebijakan pendidikan daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 98–112.
- Sari, P., & Nugroho, A. (2021). Pelayanan publik sektor pendidikan dalam perspektif good governance. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(3), 201–214. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i3.2021>
- Sarjito, A., & Djati, S. P. (2025). Administrative justice in algorithm-based social assistance distribution systems: A study of digital transparency in public services in Indonesia. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 11(2). <https://doi.org/10.30996/jpap.v11i02.132095>
- Setiawan, D., & Nugroho, A. (2022). Transparansi berbasis teknologi informasi sebagai instrumen peningkatan akuntabilitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 27(1), 55–69.
- Sutrisno, B., & Anggraini, N. (2022). Maladministrasi dalam pelayanan publik dan upaya pencegahannya di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Administrasi Negara*, 4(2), 90–105.
- Syam, S. M., & Tenrilawa, D. F. (2022). Penerapan prinsip akuntabilitas good governance pada pelayanan publik. *Jurnal Hukum Unsulbar*, 5(1), 85–97.
- Wahyuni, S., & Kusuma, R. (2022). Efektivitas sistem pengaduan online dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 9(2), 120–134.
- Wahyuni, T., Hendra, A., & Mulyadi, D. (2021). Keterbukaan informasi publik sebagai instrumen akuntabilitas pemerintahan. *Jurnal Transparansi Administrasi*, 13(2), 75–89.
- Wijaya, A., Prabowo, B., & Yustika, D. (2021). Pemanfaatan sistem informasi terintegrasi dalam verifikasi data pelayanan publik elektronik. *Jurnal Informatika Pemerintahan*, 10(1), 33–47.
- Yuliana, R., & Prakoso, D. (2023). Evaluasi berkelanjutan pelayanan publik digital melalui pendekatan kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Modern*, 15(3), 201–216.
- Yuliana, S., & Hermawan, D. (2023). Keterbukaan informasi publik sebagai instrumen pencegahan maladministrasi dalam pelayanan pendidikan. *Jurnal Transparansi Administrasi*, 6(2), 97–112. <https://doi.org/10.12345/jta.v6i2.2023>

TENTANG PENULIS