

PUBLIC VALUE DALAM PELAYANAN MUTASI SISWA SD/SMP DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN GRESIK

Winiha Novita Oktavia¹, Yusuf Hariyoko², Hasan Ismail³

¹²³ Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received Desember, 2025

Revised Desember, 2025

Accepted Desember, 2025

Available Desember, 2025

winihanovitaoktaviaa@gmail.com
m.yusufhari@untag-sby.ac.id
hasanismail@untag-sby.ac.id

*This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan public value dalam pelayanan mutasi siswa SD/SMP di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik. Latar belakang penelitian berangkat dari rendahnya skor kepatuhan pelayanan publik Kabupaten Gresik berdasarkan penilaian Ombudsman RI tahun 2023, di mana Dinas Pendidikan memperoleh nilai terendah dengan skor 36,41. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kelemahan pada dimensi input, proses, output, dan pengelolaan pengaduan, khususnya dalam pelayanan mutasi siswa yang menjadi layanan paling sering diakses masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada penerapan segitiga strategis Mark Moore, yaitu legitimasi dan dukungan, kapasitas operasional, serta nilai substansial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat peningkatan jumlah permohonan mutasi siswa dari tahun 2021 hingga 2024, kualitas pelayanan masih belum optimal karena keterbatasan sumber daya, kurangnya standar prosedur yang jelas, serta minimnya fasilitas bagi kelompok rentan. Temuan ini

menegaskan perlunya strategi peningkatan pelayanan berbasis public value yang menekankan transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan inovasi birokrasi agar pelayanan mutasi siswa tidak hanya efisien secara administratif, tetapi juga memberikan manfaat nyata bagi masyarakat serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

Kata Kunci: Nilai Publik, Pelayanan Publik, Mutasi Siswa

ABSTRACT

This study aims to analyze the application of public value in elementary and junior high school student transfer services at the Gresik Regency Education Office. The background of the study stems from the low compliance score of Gresik Regency's public services based on the 2023 Indonesian Ombudsman assessment, in which the Education Office received the lowest score with a score of 36.41. This condition indicates weaknesses in the input, process, output, and complaint management dimensions, particularly in student transfer services, which are the most frequently accessed services by the public. This study uses a qualitative approach with a focus on the application of Mark Moore's strategic triangle, namely legitimacy and support, operational capacity, and substantial value. The results show that despite an increase in the number of student transfer applications from 2021 to 2024, service quality remains suboptimal due to limited resources, a lack of clear standard procedures, and minimal facilities for vulnerable groups. These findings emphasize the need for a public value-based service improvement strategy that emphasizes transparency, accountability, community participation, and bureaucratic

*Corresponding author

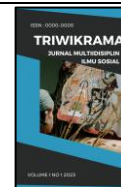
E-mail addresses: winihanovitaoktaviaa@gmail.com

innovation so that student transfer services are not only administratively efficient but also provide tangible benefits to the community and increase public trust in the local government.

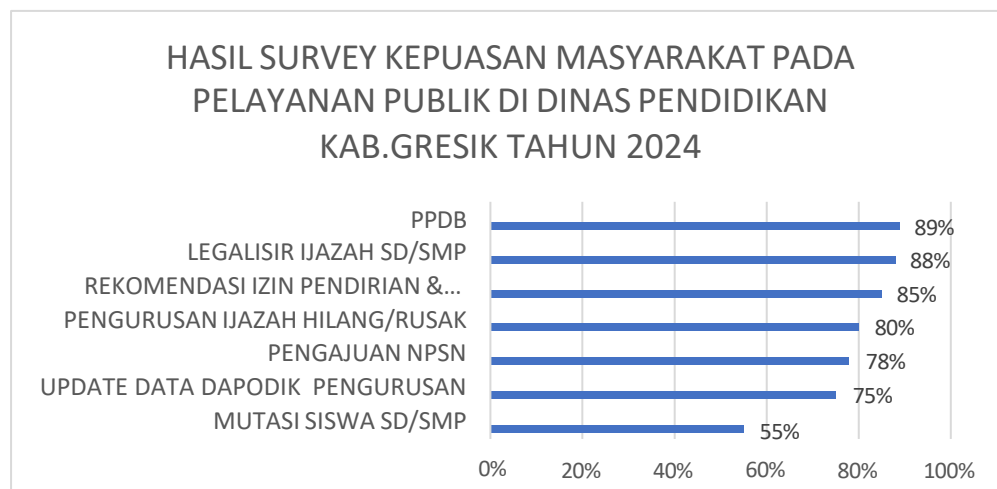
Keywords: *Public Values, Public Service, Student Transfer*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik atau public service adalah bahwa dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Intinya, penyediaan pelayanan publik adalah bagaimana memudahkan publik dalam menyelesaikan sebuah urusan baik administrasi ataupun pelayanan barang dan jasa. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Susila Wibawa, 2019). Pemerintah sebagai service (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Hal inipun di jelaskan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik (Vica J. E. Saija, 2024). Public value dalam pelayanan publik menyiratkan bahwa penyelenggara layanan harus mampu mengintegrasikan nilai-nilai sosial, kultural, dan politik yang diyakini penting oleh masyarakat. Hal ini berarti pemerintah tidak hanya menyajikan layanan yang efisien secara teknis, tetapi juga harus menjaga integritas dan akuntabilitas dalam proses penyelenggaraan layanan tersebut. Pemenuhan public value melibatkan upaya kolaborasi antara birokrasi, masyarakat, dan berbagai pemangku kepentingan agar layanan publik dapat berjalan sesuai dengan prinsip pelayanan prima sekaligus menghasilkan manfaat yang luas dan berkelanjutan. (Putri & Harsono, 2024). Pelayanan yang memperhatikan public value juga mendorong adanya inovasi dan adaptasi dalam sistem pelayanan agar tetap relevan dengan perubahan kebutuhan masyarakat. Selain berfokus pada mekanisme dan prosedur, pelayanan publik yang berbasis public value menuntut adanya keterlibatan aktif masyarakat sebagai pengguna layanan. Partisipasi publik menjadi kunci agar layanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka, serta membuka ruang bagi akuntabilitas pemerintah. (Astuti et al., 2021) Public value tidak hanya sebagai tujuan akhir, melainkan juga sebagai proses yang dinamis dan terus-menerus untuk membangun kepercayaan dan legitimasi pemerintahan. Pelayanan publik yang mampu membangun public value secara optimal akan membawa dampak positif jangka panjang berupa peningkatan kualitas hidup masyarakat dan penguatan tata kelola pemerintahan yang responsif dan berkeadilan. (Agus Putri et al., 2023). Sesuai dengan tugas dari Ombudsman yaitu sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mencegah adanya maladministrasi. Di akhir tahun 2022 Ombudsman melakukan penyempurnaan pada komponen penilaian yang diperluas kepada pengukuran kompetensi penyelenggara, pemenuhan sarana dan prasarana, standar pelayanan serta pengelolaan pengaduan. Dari komponen-komponen tersebut diharapkan dapat menjadi lebih komprehensif dalam menakar mutu pelayanan publik yang dilihat berdasarkan dimensi input dan proses (service manufacturing) hingga output dan dampak (impactful public service). (Kurniawati & Kustulasari, 2021). Pada awal tahun 2023 ini, Ombudsman RI juga mempublikasikan tentang Indeks Pelayanan Publik (IPP) di Jawa Timur yang meningkat daripada tahun sebelumnya. Namun Ombudsman RI juga memberikan pernyataan yang kurang baik mengenai salah satu kabupaten yang ada di Jawa Timur masih belum optimal dalam melaksanakan pelayanan publik. Kabupaten tersebut adalah Kabupaten Gresik, pernyataan tersebut berisikan bahwa dari 38 Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Jawa Timur, Kabupaten Gresik mendapatkan urutan ke-38



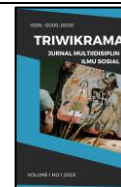
dengan total skor 57,65. Pernyataan tersebut penulis dapatkan dari laman berita resmi Jawa Pos yang telah di publikasikan oleh Ombudsman RI melalui media koran Jawa Pos pada tanggal 29 Januari 2023 :Jawa Pos- “ Secara garis besar, Indeks Pelayanan Publik (IPP) di Jawa Timur meningkat, tetapi tidak untuk Kabupaten Gresik. Hanya meraih skor 57,65. Kota Puduk berada di urutan paling buncit se-Jatim. Yakni, urutan ke-38 dari 38 Kabupaten/Kota di Jatim. Penilaian itu berdasar survei dan analisis Ombudsman RI lewat hasil penilaian Opini Pengawasan Pelayanan Publik (OPPP) 2023. Gresik hanya mendapatkan skor 57,65 atau zona kuning. Skor tersebut menurun jika dibandingkan pada 2021 yang memiliki skor 64,96.” Sumber: (<https://www.jawapos.com/surabaya-raja/01433548/skor-pelayanan-publik-di-gresik-paling-rendah-sejawa-timur/>) Berdasarkan pernyataan diatas, maka dapat peneliti buktikan dengan data yang diperoleh dari laporan ringkasan eksekutif penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2023 Ombudsman Republik Indonesia. Laporan tersebut benar menyatakan bahwa dari 38 Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Jawa Timur, Kabupaten Gresik berada di urutan ke 38 dengan nilai yang didapat yakni 57,65. Hasil dari survei ini adalah sebagian besar kabupaten/kota di Jawa Timur memiliki kepatuhan sedang dalam standar pelayanan publik. Padahal untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik membutuhkan kepatuhan yang baik juga dalam mengimplementasikan indikator-indikator standar pelayanan. Mengingat hasil dari survei Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur tersebut bahwa masih terdapat daerah yang kurang baik dalam kepatuhan standar pelayanan publik, menunjukkan bahwa proses pelayanan publik pada masyarakat masih kurang baik.Kabupaten Gresik mendapatkan penilaian yang kurang optimal dalam pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah Kabupaten Gresik berupaya memperbaiki pelayanan publik kepada masyarakat. Namun di awal tahun 2024 beberapa instansi penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Gresik masih belum berjalan dengan baik dan mengalami penurunan. Berdasarkan penjelasan tersebut Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik dalam memberikan pelayanan yang berhubungan dengan Pendidikan diantaranya yaitu pelayanan mutasi siswa SD/SMP, penerbitan Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN), fasilitasi Data Pokok Pendidikan (DAPODIK), penerbitan rekomendasi izin operasional pendirian satuan Pendidikan, fasilitasi Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dan Bantuan Operasional Pendidikan (BOP), fasilitasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), penerbitan Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan (NUPTK), pemberian bantuan sarana dan prasarana sumber Dana Alokasi Khusus (DAK), pemberian bantuan sarana dan prasarana sumber dana APBN. Dari beberapa pelayanan tersebut, satu pelayanan yang dinilai langsung oleh Ombudsman RI adalah pelayanan mutasi siswa SD/SMP. Hal tersebut dikarenakan dari beberapa pelayanan yang telah disebutkan sebelumnya, pelayanan yang secara langsung dan sering masyarakat lakukan di kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik adalah mutasi siswa.



Gambar 1. 1 Hasil SKM Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik Tahun 2024

Sumber : *Dinas Pendidikan Kab.Gresik*

Sesuai dengan penilaian Ombudsman yang diberikan kepada Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik yang telah peneliti jelaskan sebelumnya, terdapat beberapa permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan – pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik dan yang paling rendah adalah pelayanan mutasi siswa. Maka dengan ini dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik, Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik kurang baik sehingga mendapatkan nilai dibawah rata-rata. Sehingga perlu adanya peningkatan pelayanan publik yang baik sesuai dengan standar penilaian ombudsman, hal tersebut tentu membutuhkan strategi yang bagus dan terarah. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Pendidikan, menyajikan jumlah pengajuan pelayanan mutasi siswa yang dikelola oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik selama empat tahun berturut-turut, yaitu dari tahun 2021 hingga 2024. Secara keseluruhan, yang ditunjukkan oleh data ini adalah peningkatan yang stabil dan berkelanjutan dari tahun yang mengindikasikan semakin tingginya kebutuhan atau permintaan akan layanan mutasi siswa di wilayah kabupaten Gresik. Jika dilihat dari tahun 2021 hingga 2024 terjadi peningkatan sebesar 75% dalam periode empat tahun tersebut. Kenaikan yang konsisten ini menggarisbawahi perlunya Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik untuk senantiasa mengevaluasi dan meningkatkan kapasitas serta efisiensi pelayanan mutasi siswa guna mengakomodasi volume permohonan yang terus meningkat. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, dengan penilaian Ombudsman yang diberikan kepada Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik yang telah peneliti jelaskan sebelumnya, terdapat beberapa permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan – pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik. Maka dengan ini dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik, Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik kurang baik sehingga mendapatkan nilai dibawah rata-rata. Sehingga perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan pendidikan yang baik sesuai dengan standar penilaian ombudsman, hal tersebut tentu membutuhkan sinergitas yang bagus dan terarah. Hal ini berkaitan dengan public value yang diterapkan dalam pelayanan public di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik, terutama pada pelayanan mutasi siswa SD/SMP. Mark Moore (Astuti et al., 2021) mengatakan bahwa organisasi publik dapat dibilang mampu menciptakan nilai publik jika hasil dan manfaat yang diterima sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik, peneliti tertarik ingin meneliti Public Value (Nilai Publik) pada pelayanan mutasi siswa SD/SMP. Karena untuk mengelola suatu layanan menjadi layanan yang berkualitas, yang dalam hal ini organisasi publik sebagai penyedia layanan harus mampu memenuhi kebutuhan dan mendapat kepercayaan oleh masyarakat, maka layanan yang dibuat harus memenuhi segitiga strategis dari Mark Moore.



Yakni Legitimacy and Support Legitimasi dan Operational Capabilities (Kemampuan Operasional), dan Substantivel, (Nilai Substansial). Dengan ini, berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan dan dari beberapa berita dan data yang dipublikasikan oleh ombudsman RI, Jawa Pos dan juga penjelasan detail mengenai indikator penilaian ombudsman, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Kabupaten Gresik dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis public value terutama pada pelayanan mutasi siswa SD/SMP di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik. sehingga peneliti mengangkat judul ***“Public Value Dalam Pelayanan Mutasi Siswa SD/SMP Di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik”***.

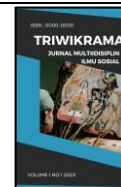
TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi Publik

Menurut Chandler (1998) dalam Indradi (2006:114) dijelaskan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personil publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan- keputusan dalam kebijakan publik. Sedangkan menurut Barton dan Chapel dalam Indradi (2006:116) menjelaskan bahwa administrasi publik sebagai “the work of Government”. Menurut Starling dalam Indradi (2006:116), menjelaskan bahwa administrasi publik adalah semua yang dicapai pemerintah yaitu dilakukan sesuai dengan pilihan kebijakan sebagaimana dijanjikan pada waktu kampanye pemilihan. Menurut Rosenbloom dalam Indradi (2006:116), menjelaskan administrasi publik yaitu “is the use of managerial, legal and political”. Merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi mandat pemerintah di bidang legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian. Administrasi publik memiliki ruang lingkup yang secara implisit berhubungan dengan tata pemerintahan, seperti yang diungkapkan oleh Syafi’i (2006:27) bahwa ruang lingkup administrasi publik meliputi sebagai berikut: “dibidang hubungan, peristiwa dan gejala pemerintahan yang banyak ditulis pakar pemerintahan meliputi administrasi pemerintahan pusat; administrasi pemerintahan daerah; administrasi pemerintahan kecamatan; administrasi pemerintahan kelurahan; administrasi pemerintahan desa; administrasi pemerintahan kota madya; administrasi pemerintahan kota; administrasi pemerintahan; administrative departemen; administrative no- departemen. Di bidang kekuasaan yang banyak ditulis oleh pakar ilmu politik luar negeri; administrasi politik dalam negeri; administrasi partai politik; posisi masyarakat LSM; administrasi kebijakan pemerintahan; policy, wisdom, kondisi, peran pemerintah”.

Manajemen Publik

Konsep Pada dasarnya public management, yaitu instansi pemerintah. Overman dalam Keban (2004 : 85), mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah “scientific management”, meskipun sangat dipengaruhi oleh “scientific management”. Manajemen publik bukanlah “policy analysis”, bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi “rational-instrumental” pada satu pihak, dan orientasi politik kebijakan dipihak lain.



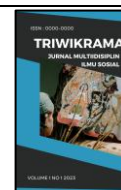
Public management adalah suatu studi interdisipliner dari aspek- aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti planning, organizing, dan controlling satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain. Berdasarkan pendapat Overman tersebut, dikemukakan bahwa Manajemen Publik dan Kebijakan Publik merupakan dua bidang Administrasi Publik yang tumpang tindih. Tapi untuk membedakan keduanya secara jelas maka dapat dikemukakan bahwa Kebijakan Publik merefleksikan sistem otak dan syaraf, sementara Manajemen Publik mempresentasikan sistem jantung dan sirkulasi dalam tubuh manusia. Dengan demikian, Manajemen Publik merupakan proses menggerakkan sumberdaya manusia dan non manusia sesuai perintah kebijakan publik.

Kualitas Layanan

Penggunaan Kotler (2005) merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Sanga-dji dan Sopiah 2013:99). Pengertian kualitas dapat pula dibedakan menurut pandangan produsen dan konsumen. Kualitas menurut pro-dusen adalah kesesuaian terhadap spesifikasi, dalam hal ini produsen memberikan toleransi tertentu yang dispesifikasi untuk dimensi-di-mensi kritis dari tiap bagian yang dihasilkan. Kualitas menurut kon-sumen merupakan suatu nilai (value) yaitu seberapa baik suatu produkatau jasa dalam menyediakan tujuan yang di maksudkan dengan tingkat harga yang bersedia dibayar konsumen dalam menilai suatu kuali-tas (Kotler, 2005). Menurut Parasuraman (2002) mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas ting-kat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (San-gadji dan Sopiah, 2013). Tjiptono (2005) menjelaskan bahwa apabila layanan yang di terima atau di sarankan sesuai dengan yang di harap-kan, kualitas layanan di persepsikan baik dan memuaskan (Sangadji dan Sopiah, 2013). Jika layanan yang di terima melampaui harapan pelanggan, kualitas layanan di persepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, apabila layanan yang di terima lebih rendah dari pada yang diharapkan, kualitas layanan yang di persepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Sangadji dan Sopiah, 2013).

Public Value

Nilai Publik merupakan perkembangan dari konsep manajemen publik dimana masyarakat memiliki peran untuk menentukan apakah sebuah kebijakan publik sudah sesuai atau belum dalam pelaksanaannya (Susetyo, 2020). Terciptanya konsep nilai publik adalah untuk membangun kerangka kerja manajemen strategis untuk manajer sektor publick (Moore dan Khagram, 2004). Turrel (2017) mengatakan bahwa konsep public value management dirancang oleh Mark Moore sebagai sebuah alternatif pada new public management yang pada saat itu memberikan pengaruh besar terhadap kebijakan publik dan ditandai dengan target, preferensi individu, dan mekanisme pasar. Sebaliknya, dalam konsep nilai publik berpusat pada kebutuhan publik sebagai warga negara dan juga konsumen, penciptaan nilai daripada pencapaian target. Dapat diketahui bahwa Nilai Publik adalah bagian dari konsep manajemen public terutama di dalam penyempurnaan paradigma new public management yang berorientasi kepada manajemen swasta yang berfokus pada target dan mekanisme pasar, sedangkan nilai publik yang berfokus penciptaan nilai dan kebutuhan warga negara sebagai konsumen. Konsep Public Value (nilai publik) digambarkan oleh O'Flynn sebagai



suatu struktur multidimensi sebagai gambaran dari ekspresi kolektif, yang diciptakan tidak hanya melihat dari hasil namun juga melalui proses yang dapat menghasilkan kepercayaan dan kesetaraan (Muhaimina). Penciptaan nilai publik dibangun dari suatu strategi organisasional yang dipopulerkan oleh Mark Moore dalam bukunya yang populer berjudul *Creating Public Value: Strategic Management in Government* yakni Trilogi

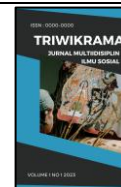
2. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan fokus pada analisis penerapan public value dalam pelayanan mutasi siswa SD/SMP di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik. Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik dengan sumber data berupa data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan narasumber yang terdiri dari pejabat, staf pelaksana, serta masyarakat pengguna layanan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan Ombudsman, dan arsip Dinas Pendidikan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles & Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu menggambarkan secara komprehensif kondisi pelayanan mutasi siswa serta sejauh mana nilai publik tercipta dalam proses pelayanan tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Legitimasi Dan Dukungan

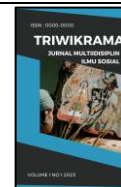
Dalam pelayanan mutasi siswa SD/SMP di Kabupaten Gresik, legitimasi terlihat jelas melalui Permendikdasmen No. 3 Tahun 2025 Bab III Pasal 55-61 yang menjadi dasar hukum utama. Regulasi ini memberikan kepastian prosedural, sehingga masyarakat menilai layanan mutasi sah dan konsisten. Di tingkat operasional, staf dinas maupun TU sekolah menjalankan SOP yang ditetapkan, memastikan tidak ada perbedaan cara kerja antar petugas. Hal ini memperkuat persepsi bahwa layanan mutasi memiliki dasar hukum yang jelas dan dapat dipercaya. Dukungan publik tercermin dari sikap orang tua yang bersedia melengkapi berkas administrasi, menerima penjelasan langsung dari petugas, dan menilai layanan mutasi sebagai kebutuhan penting. Meski informasi tertulis seperti papan pengumuman masih minim, komunikasi tatap muka dan penjelasan praktis dari petugas membuat orang tua merasa terbantu. Dukungan juga muncul karena Dinas Pendidikan responsif terhadap keluhan masyarakat, misalnya dengan menyederhanakan dokumen atau mempercepat proses ketika banyak orang tua pindah kerja. Dengan demikian, pelayanan mutasi di Gresik tidak hanya sah secara hukum, tetapi juga memperoleh legitimasi sosial karena dianggap relevan, jelas dan sangat dibutuhkan. Jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu di Indonesia, temuan ini memiliki kesesuaian dengan penelitian Imam Susetyo (2020) tentang Public Value dalam Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Kabupaten Temanggung dengan menggunakan teori dasar dari Mark Moore (1995). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa legitimasi program KIS diperoleh melalui dasar hukum berupa Permensos No. 5 Tahun 2016, sementara dukungan publik muncul karena masyarakat mengakui manfaat program tersebut dalam menjamin kesehatan. Persamaan dengan kasus Gresik adalah keduanya menegaskan pentingnya regulasi sebagai legitimasi formal dan penerimaan masyarakat



sebagai dukungan sosial. Perbedaannya terletak pada sektor layanan: penelitian Susetyo berfokus pada bidang kesehatan, sedangkan penelitian ini menyoroti bidang pendidikan, khususnya pelayanan mutasi siswa. Sebagai peneliti, saya menilai bahwa hasil penelitian ini menunjukkan keterkaitan yang kuat antara legitimasi formal dan dukungan sosial dalam keberhasilan pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan mutasi siswa SD/SMP di Kabupaten Gresik, legitimasi diperoleh melalui dasar hukum yang jelas, yaitu Permendikdasmen No. 3 Tahun 2025. Regulasi ini bukan hanya menjadi pedoman prosedural, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat bahwa layanan mutasi dilaksanakan secara sah dan konsisten. Di sisi lain, dukungan masyarakat terlihat nyata melalui partisipasi orang tua dalam melengkapi berkas administrasi serta kesediaan mereka menerima penjelasan langsung dari petugas. Hal ini menunjukkan bahwa legitimasi hukum tidak akan bermakna tanpa adanya penerimaan sosial dari masyarakat pengguna layanan. Responsivitas Dinas Pendidikan terhadap keluhan masyarakat juga memperkuat dukungan tersebut, sehingga pelayanan mutasi tidak hanya sah secara hukum, tetapi juga relevan dengan kebutuhan nyata masyarakat.

Kemampuan Operasional

Peran Dalam konteks pelayanan mutasi siswa SD/SMP di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik, hasil wawancara menunjukkan bahwa kapasitas operasional relatif memadai. Dari sisi sumber daya manusia, staf dinas maupun TU sekolah memiliki kompetensi praktis yang cukup baik, terbiasa menangani prosedur mutasi, serta mampu menjelaskan alur administrasi dengan bahasa sederhana yang mudah dipahami orang tua. Meskipun jumlah staf tidak terlalu banyak dan belum ada pelatihan khusus, pengalaman kerja serta arahan dari kepala sekolah dan surat edaran dinas membuat mereka mampu menjaga konsistensi pelayanan. Responsivitas, sikap ramah, dan kemampuan menjawab keluhan masyarakat memperlihatkan bahwa SDM tidak hanya memenuhi kualifikasi formal, tetapi juga memiliki kualitas interaksi yang membangun kepercayaan publik. Dari hasil temuan diatas, saya berpendapat saya melihat bahwa sumber daya manusia (SDM) memang menjadi faktor kunci dalam penciptaan nilai publik. Hasil penelitian di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mutasi siswa tidak hanya ditentukan oleh adanya regulasi atau prosedur administratif, tetapi juga oleh kapasitas dan sikap para pegawai yang terlibat. Staf dinas maupun TU sekolah terbukti memiliki kompetensi praktis yang memadai, mampu menjelaskan prosedur dengan bahasa sederhana, serta menjaga konsistensi pelayanan meskipun jumlah personel terbatas dan belum ada pelatihan khusus. Hal ini memperlihatkan bahwa pengalaman kerja dan arahan dari pimpinan cukup efektif dalam menjaga kualitas layanan. Lebih dari itu, sikap ramah, responsif, dan kemampuan menjawab keluhan masyarakat menjadi aspek penting yang membangun kepercayaan publik. Dari sisi infrastruktur, ruang pelayanan yang nyaman, ketersediaan komputer, printer, jaringan internet stabil, serta SOP yang jelas menjadi faktor pendukung penting. SOP berfungsi sebagai pedoman kerja yang memastikan tidak ada perbedaan cara kerja antar staf, sehingga pelayanan tetap konsisten. Namun, kendala masih muncul pada aspek finansial dan administratif, khususnya keterlambatan proses akibat pejabat penandatangan dokumen sering tidak berada di kantor. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kapasitas operasional sudah cukup baik, masih terdapat celah



dalam manajemen waktu dan koordinasi pejabat yang perlu diperbaiki agar pelayanan lebih optimal. Menurut pendapat saya, infrastruktur dan aspek finansial adalah faktor strategis yang sangat menentukan keberhasilan pelayanan publik. Di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik menunjukkan bahwa dukungan infrastruktur sudah cukup baik, seperti ruang pelayanan yang nyaman, komputer, printer, jaringan internet stabil, serta SOP yang jelas. Hal ini membuat pelayanan mutasi siswa berjalan konsisten dan mudah dipahami masyarakat. Namun, dari sisi finansial dan administratif masih ada kendala, terutama keterlambatan akibat pejabat penandatanganan dokumen sering tidak berada di kantor. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun anggaran tersedia, koordinasi dan manajemen waktu belum optimal. Padahal, menurut Moore dan O'Flynn, aspek finansial bukan hanya soal anggaran, tetapi juga legitimasi publik yang dibangun melalui transparansi dan akuntabilitas. Hal ini sejalan dengan penelitian Elisa Septiani Christiawan (2019) tentang Program Rehabilitasi Sosial Rumah Tidak Layak Huni di Surabaya. Penelitian tersebut menggunakan teori Public Value dari O'Flynn (2007) yang menekankan bahwa nilai publik tercipta ketika pelayanan didukung oleh legitimasi, kapasitas operasional, dan manfaat substansial. Dalam penelitian tersebut, aspek kemampuan operasional didukung oleh sumber daya teknologi dan manusia, meskipun terdapat kendala pada sumber daya keuangan. Sama seperti di Gresik, infrastruktur yang tersedia mendukung kelancaran pelayanan, namun masih ada hambatan administratif seperti keterlambatan tanda tangan pejabat. Persamaan keduanya adalah bahwa infrastruktur dan SOP menjadi faktor penting dalam menciptakan nilai publik, sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian: Surabaya fokus pada program rehabilitasi sosial, sementara Gresik fokus pada pelayanan administrasi pendidikan. Dengan demikian, analisis indikator kemampuan operasional dalam pelayanan mutasi siswa di Gresik memperlihatkan bahwa nilai publik tercipta melalui kombinasi antara kompetensi SDM, ketersediaan sarana prasarana, serta SOP yang jelas. Kendala administratif seperti keterlambatan tanda tangan pejabat menunjukkan perlunya perbaikan koordinasi agar pelayanan lebih efisien. Dibandingkan dengan penelitian Margiyani di Boyolali, dapat ditegaskan bahwa kapasitas operasional merupakan dimensi yang konsisten menjadi penentu keberhasilan layanan publik di berbagai sektor. Hal ini memperkuat argumen dalam skripsi bahwa pelayanan mutasi siswa di Gresik memiliki nilai publik yang nyata karena mampu mengelola sumber daya secara efektif, meskipun masih membutuhkan peningkatan pada aspek manajerial untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih optimal.

Nilai Substansial

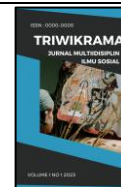
Nilai Pendidikan tercermin dari bagaimana pelayanan mutasi tidak hanya dipandang sebagai proses administratif, tetapi sebagai instrumen untuk menjamin keberlangsungan hak anak dalam memperoleh pendidikan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan Gresik menempatkan kepentingan anak sebagai prioritas utama, memastikan siswa tetap dapat belajar tanpa jeda yang merugikan, serta berupaya mencari alternatif sekolah yang setara bila sekolah tujuan penuh. Hal ini sejalan dengan konsep public value Moore, di mana nilai substantif diciptakan ketika kebijakan publik benar-benar memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. O'Flynn menambahkan bahwa nilai publik tidak hanya diukur dari output administratif, tetapi dari outcome berupa pemerataan akses pendidikan dan keberlangsungan hak belajar siswa. Dengan

*Corresponding author

E-mail addresses: winihanovitaoktaviaa@gmail.com



demikian, pelayanan mutasi di Gresik telah menghasilkan nilai pendidikan yang substansial karena mampu menjaga kesinambungan pendidikan anak, memperluas akses, dan meningkatkan kenyamanan keluarga. Sebagai peneliti, saya berpendapat bahwa pelayanan mutasi siswa di Kabupaten Gresik tidak hanya sekadar proses administratif, tetapi memiliki makna yang lebih dalam sebagai instrumen untuk menjamin hak anak dalam memperoleh pendidikan. Dinas Pendidikan Gresik menempatkan kepentingan anak sebagai prioritas utama, sehingga setiap siswa tetap dapat melanjutkan belajar tanpa jeda yang merugikan. Upaya mencari alternatif sekolah yang setara ketika sekolah tujuan penuh juga memperlihatkan komitmen pemerintah daerah dalam menjaga keberlangsungan pendidikan. Pelayanan mutasi siswa SD/SMP di Kabupaten Gresik yang berorientasi pada kepentingan anak dan pemerataan akses pendidikan dapat dikaitkan dengan penelitian Sherlytha Dyah Febrianggita (2024) tentang Analisis Sistem Informasi Layanan E-Mutasi Siswa Berbasis Web Education Public Service (EPS) di Kabupaten Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan Sistem Informasi Manajemen yang menekankan efektivitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem e-mutasi berbasis web mampu menampilkan alur proses pembuatan surat mutasi secara online dan meningkatkan efektivitas pelayanan bagi masyarakat. Jika dibandingkan dengan Gresik, meskipun layanan masih dilakukan secara offline, orientasi substansialnya sama, yaitu memastikan hak anak untuk memperoleh pendidikan tetap terjaga tanpa jeda. Teori sistem informasi manajemen yang digunakan Sherlytha menegaskan bahwa kualitas layanan pendidikan dapat ditingkatkan melalui inovasi teknologi, sementara di Gresik nilai pendidikan tercermin dari komitmen dinas untuk menjaga kelancaran belajar siswa meski dengan cara manual. Nilai Politik dalam pelayanan mutasi siswa tampak dari penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. Dinas Pendidikan Gresik menyampaikan persyaratan dan alur mutasi secara jelas melalui SOP, website, dan media sosial, serta membuka kanal pengaduan melalui SP4N-LAPOR. Semua pemohon dilayani secara setara tanpa diskriminasi status sosial maupun ekonomi, dan proses mutasi tidak dipungut biaya. Hal ini mencerminkan legitimasi dan dukungan publik sebagaimana ditekankan Moore dalam segitiga strategis, di mana legitimasi politik menjadi syarat agar kebijakan memperoleh kepercayaan masyarakat. O'Flynn menekankan bahwa nilai publik juga tercipta ketika masyarakat merasa dilibatkan secara adil dalam proses pelayanan. Meski terdapat kendala berupa keterlambatan administrasi yang menimbulkan keraguan terhadap konsistensi kinerja dinas, secara keseluruhan pelayanan mutasi tetap dipersepsikan positif karena menjamin hak anak dan memperlakukan masyarakat secara setara. Sebagai peneliti, saya berpendapat bahwa pelayanan mutasi siswa di Kabupaten Gresik tidak hanya sekadar proses administratif, tetapi memiliki makna yang lebih dalam sebagai instrumen untuk menjamin hak anak dalam memperoleh pendidikan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan Gresik menempatkan kepentingan anak sebagai prioritas utama, sehingga setiap siswa tetap dapat melanjutkan belajar tanpa jeda yang merugikan. Upaya mencari alternatif sekolah yang setara ketika sekolah tujuan penuh juga memperlihatkan komitmen pemerintah daerah dalam menjaga keberlangsungan pendidikan. saya melihat bahwa pelayanan mutasi siswa di Gresik bukan hanya sah secara prosedural, tetapi juga bernilai publik karena memberikan dampak langsung terhadap keberlangsungan pendidikan anak. Hal ini memperkuat argumen bahwa pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, khususnya anak, akan lebih mudah memperoleh legitimasi sosial dan kepercayaan publik. saya melihat bahwa pelayanan mutasi siswa di Gresik bukan hanya sah secara prosedural, tetapi juga bernilai publik karena memberikan dampak langsung terhadap keberlangsungan pendidikan anak. Hal ini memperkuat argumen bahwa pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, khususnya anak, akan lebih mudah memperoleh legitimasi sosial dan kepercayaan publik. saya melihat bahwa pelayanan mutasi siswa di Gresik bukan hanya sah secara prosedural, tetapi juga bernilai publik karena memberikan dampak langsung terhadap

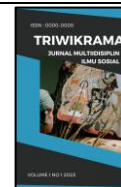


keberlangsungan pendidikan anak. Hal ini memperkuat argumen bahwa pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, khususnya anak, akan lebih mudah memperoleh legitimasi sosial dan kepercayaan publik. saya melihat bahwa pelayanan mutasi siswa di Gresik bukan hanya sah secara prosedural, tetapi juga bernilai publik karena memberikan dampak langsung terhadap keberlangsungan pendidikan anak. Hal ini memperkuat argumen bahwa pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, khususnya anak, akan lebih mudah memperoleh legitimasi sosial dan kepercayaan publik. saya melihat bahwa pelayanan mutasi siswa di Gresik bukan hanya sah secara prosedural, tetapi juga bernilai publik karena memberikan dampak langsung terhadap keberlangsungan pendidikan anak. Hal ini memperkuat argumen bahwa pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, khususnya anak, akan lebih mudah memperoleh legitimasi sosial dan kepercayaan publik. pada kepentingan masyarakat, khususnya anak, akan lebih mudah memperoleh legitimasi sosial dan kepercayaan publik. saya melihat bahwa pelayanan mutasi siswa di Gresik bukan hanya sah secara prosedural, tetapi juga bernilai publik karena memberikan dampak langsung terhadap keberlangsungan pendidikan anak. Hal ini memperkuat argumen bahwa pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, khususnya anak, akan lebih mudah memperoleh legitimasi sosial dan kepercayaan publik.

3. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan data di lapangan di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik, pelayanan mutasi siswa SD/SMP telah memiliki legitimasi yang kuat karena berlandaskan pada regulasi resmi, yaitu Permendikdasmen No. 3 Tahun 2025 serta aturan teknis dari Dinas Pendidikan yang dijalankan secara konsisten. Dukungan publik tercermin dari penerimaan orang tua terhadap prosedur yang ada, meskipun informasi lebih banyak diperoleh melalui penjelasan langsung dari petugas dibandingkan pengumuman tertulis. Dari sisi kemampuan operasional, pelayanan mutasi didukung oleh sumber daya manusia yang cukup memadai baik dari segi jumlah maupun kompetensi, meskipun belum ada pelatihan khusus. Petugas dinilai responsif, ramah, dan mampu menjelaskan prosedur dengan bahasa sederhana sehingga menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Infrastruktur pelayanan juga relatif memadai dengan ruang tunggu, loket tertata, komputer, printer, serta jaringan internet yang stabil, ditambah keberadaan SOP yang jelas sebagai pedoman kerja. Namun, kendala masih muncul pada aspek administratif, khususnya keterlambatan penyelesaian akibat pejabat penandatanganan dokumen sering tidak berada di tempat. Dari sisi nilai substansial, pelayanan mutasi terbukti berorientasi pada kepentingan anak dengan memastikan hak pendidikan tetap terjamin, proses belajar tidak terputus, serta berkontribusi pada pemerataan akses pendidikan. Dengan demikian, pelayanan mutasi siswa di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik tidak hanya sah secara regulasi, tetapi juga memperoleh dukungan sosial, memiliki kapasitas operasional yang cukup, serta menghasilkan nilai publik yang nyata bagi masyarakat, meskipun masih perlu perbaikan pada aspek efisiensi waktu dan konsistensi kehadiran pejabat penanggung jawab.

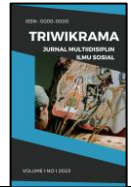


Saran

1. Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik perlu memperkuat regulasi dengan membuat aturan teknis yang lebih spesifik di tingkat daerah, serta meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat melalui media cetak, papan pengumuman, dan kanal digital agar informasi tidak hanya bergantung pada penjelasan langsung dari petugas.
2. Meskipun jumlah staf sudah memadai, pelatihan khusus terkait pelayanan publik, komunikasi efektif, dan pemanfaatan teknologi informasi perlu dilakukan secara berkala agar staf lebih siap menghadapi dinamika kebijakan maupun keluhan masyarakat.
3. Sarana prasarana yang sudah baik perlu ditingkatkan dengan sistem pelayanan berbasis digital (online service) untuk mempercepat proses mutasi, mengurangi ketergantungan pada kehadiran pejabat penandatanganan, serta meminimalisir keterlambatan penyelesaian berkas.
4. Perlu adanya mekanisme pengawasan internal yang lebih ketat agar SOP dijalankan konsisten, serta solusi administratif untuk mengantisipasi keterlambatan akibat pejabat yang sering dinas luar, misalnya dengan delegasi kewenangan tanda tangan kepada pejabat yang berwenang di tingkat teknis.
5. Pelayanan mutasi harus terus menempatkan kepentingan anak sebagai prioritas utama dengan memastikan tidak ada jeda dalam proses belajar. Dinas perlu memperkuat koordinasi dengan sekolah tujuan agar pemerataan akses pendidikan berjalan optimal dan tidak ada siswa yang dirugikan.

4. DAFTAR PUSTAKA

- Agus Putri, E. O., Antarini, L., & Ayu Yuliantika, I. G. A. (2023). NILAI PUBLIK DALAM PROGRAM KERJA PENGADUAN RAKYAT ONLINE DENPASAR BERBASIS SMART CITY (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar). *Jurnal Widya Publika*, 11(2), 94–101. <https://doi.org/10.70358/widyapublika.v11i2.1094>
- Astuti, R. S., Kristanto, Y., & Nuha, A. N. (2021). Public Value Pengguna Moda Transportasi Bus Rapid Transit (BRT) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(3), 208–223.
- Bojang, M. B. S. (2021). Appraising Public Value In The Public Sector: Re-Evaluation Of The Strategic Triangle. *Seisense Journal Of Management*, 4(2), 1–10. <https://doi.org/10.33215/Sjom.V4i2.551>
- Eko Aryansah, J., Lionardo, A., Budiyo, M. N., & Ghoffar Rizky, I. (2024). Integration of Local Taxes and Public Value: A Strategy To Increase Public Participation. *Iapa Proceedings Conference*, 541–546. <https://journal.iapa.or.id/proceedings/article/view/1136>
- IZLIN, R. (2021). *Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar*. [http://repository.uin-suska.ac.id/51532/%0Ahttp://repository.uin-suska.ac.id/51532/2/SKRIPSI ROZITA IZLIN.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/51532/%0Ahttp://repository.uin-suska.ac.id/51532/2/SKRIPSI%20ROZITA%20IZLIN.pdf)
- Kadarisman, A., & Gemiharto, I. (2017). Tata Kelola Pemerintahan Daerah Dan Pelayanan Publik Berbasis Standar Pelayanan Minimal Di Indonesia. *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, Vol 5, Hal 1-115.



- Kanedy, M. A. A. K., & Achmad Lutfi. (2023). Relationship of Public Value to The Implementation of Stunting Policy in Bengkulu Province. *Jurnal Administrasi Publik Public Administration Journal*, 13(1), 23–30. <https://doi.org/10.31289/jap.v13i1.8345>
- Kurniawati, I., & Kustulasari, A. (2021). Public Value Creation by Private Sector through Cross-Sector Collaboration: A Case Study of the Gojek Wirausaha Program. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 27(3). <https://doi.org/10.20476/jbb.v27i3.12168>
- Lestari, P. M. (2025). EduTIK: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi Volume 1 Nomor 5, Oktober 2021. *EduTIK: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 2(5), 773.
- Marwiyah, S., Busthomi, A. N., & Dwi Septian, E. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Probolinggo Tahun 2021-2024 (Study Kasus Pada Unit Peningkatan Kualiatas Pelayanan Publik). *JISIP UNJA (Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jambi)*, 7(1), 70–81. <https://doi.org/10.22437/jisipunja.v7i1.24156>