

**EVALUASI KINERJA BIROKRASI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN
PURWAKARTA DALAM PENINGKATAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN ERA
OTONOMI DAERAH**

Sadiyah ¹, Deasy Nurmaulidah ², Nurlaeni ³, Deding Ishak ⁴, Helmawati ⁵, Wahyu
Satya Gumelar ⁶

^{1,2,3,4,5,6} Program Doktorat Ilmu Pendidikan, Universitas Islam Nusantara

¹sadiyah.pwk@gmail.com, ²deasy.nm22@gmail.com, ³nurlaeni1979@gmail.com,
⁴dedingishak@yahoo.com, ⁵helmawati.dr@gmail.com, ⁶wahyusg@uninus.ac.id

ABSTRACT

Improving the quality of educational services has become a major challenge for local governments in the era of regional autonomy, particularly regarding the effectiveness of bureaucratic performance. This study aims to analyze the performance of the Education Office bureaucracy in Purwakarta Regency in supporting the improvement of educational service quality. The research employed a qualitative descriptive approach, with data collected through in-depth interviews, participatory observation, and document review. Research informants included structural officials, staff of the Education Office, and educational service users at the school level, selected using purposive sampling. The results indicate that the Education Office bureaucracy has implemented programs to improve service quality through procedural simplification, policy adjustments according to local needs, and coordination with educational units. However, challenges were identified, including limited human resource capacity, suboptimal internal coordination, disparities in service responsiveness across regions, and irregular outcome-based performance evaluation. The study concludes that strengthening the performance management system, enhancing human resource capacity, and improving cross-unit coordination mechanisms are crucial factors in enhancing bureaucratic effectiveness and service quality. These findings provide a basis for developing strategies to create a more responsive and sustainable educational bureaucracy.

Keywords: Bureaucratic performance, Education Office, quality of educational services, regional autonomy, performance evaluation

ABSTRAK

Peningkatan mutu layanan pendidikan menjadi tantangan utama bagi pemerintah daerah di era otonomi, terutama terkait efektivitas kinerja birokrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja birokrasi Dinas Pendidikan Kabupaten Purwakarta dalam mendukung peningkatan mutu layanan pendidikan. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Informan penelitian meliputi pejabat struktural, staf Dinas Pendidikan, dan pengguna layanan pendidikan di tingkat sekolah, dipilih dengan teknik purposive sampling. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa birokrasi Dinas Pendidikan telah melaksanakan program peningkatan mutu layanan melalui penyederhanaan prosedur, penyesuaian kebijakan dengan kebutuhan lokal, dan koordinasi dengan satuan pendidikan. Namun, terdapat kendala berupa keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, koordinasi internal yang belum optimal, disparitas responsivitas layanan antar wilayah, dan evaluasi kinerja berbasis hasil yang belum rutin. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa penguatan sistem manajemen kinerja, peningkatan kapasitas SDM, serta mekanisme koordinasi lintas unit menjadi faktor penting untuk meningkatkan efektivitas birokrasi dan mutu layanan pendidikan. Temuan ini dapat menjadi dasar strategi perbaikan birokrasi pendidikan yang lebih responsif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Kinerja birokrasi, Dinas Pendidikan, mutu layanan pendidikan, otonomi daerah, evaluasi kinerja

A. Pendahuluan

Pendidikan memiliki peran strategis dalam membangun sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing. Kualitas pendidikan bergantung pada kebijakan dan layanan publik yang tersedia bagi masyarakat. Kebijakan otonomi daerah memberikan ruang bagi pemerintah kabupaten/kota untuk mengelola pendidikan sesuai kebutuhan lokal dan karakteristik masyarakat. Prasetyo (2020) menyatakan bahwa desentralisasi pendidikan memungkinkan inovasi berbasis konteks daerah. Kewenangan ini menuntut birokrasi daerah untuk memiliki kapasitas pengelolaan yang memadai. Aparatur yang tidak siap dapat menimbulkan hambatan dalam implementasi

kebijakan pendidikan. Peran birokrasi pendidikan menjadi semakin penting untuk memastikan mutu layanan. Tantangan tersebut menjadi dasar perlunya evaluasi kinerja birokrasi pendidikan.

Otonomi daerah mengubah peran birokrasi pendidikan dari sekadar pelaksana administratif menjadi penggerak utama layanan publik. Aparatur dituntut mampu merencanakan, mengorganisir, dan mengendalikan kebijakan pendidikan secara efektif. Sutrisno (2019) menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan otonomi bergantung pada kemampuan birokrasi dalam manajemen dan koordinasi. Kinerja birokrasi pendidikan memengaruhi kualitas implementasi program pendidikan di lapangan. Aparatur

yang profesional dan responsif akan mendorong peningkatan mutu layanan. Kekurangan kapasitas atau koordinasi yang lemah berisiko menurunkan efektivitas pendidikan. Evaluasi kinerja dapat mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan. Hal ini menjadi penting untuk menjawab tuntutan masyarakat terhadap layanan pendidikan yang berkualitas.

Dinas Pendidikan memiliki fungsi strategis dalam pengelolaan program pendidikan dan sumber daya manusia. Tanggung jawab mencakup perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi mutu pendidikan di daerah. Hidayat (2018) menemukan bahwa kinerja Dinas Pendidikan berpengaruh langsung terhadap efektivitas layanan satuan pendidikan. Struktur organisasi yang jelas dan pembagian tugas yang tepat mendukung pencapaian tujuan. Mekanisme pengawasan internal memengaruhi akuntabilitas dan kualitas layanan. Beban kerja yang tidak seimbang dengan kapasitas aparatur dapat menimbulkan hambatan operasional. Implementasi kebijakan yang tidak konsisten menurunkan kepercayaan publik. Evaluasi kinerja menjadi instrumen

penting untuk memastikan tata kelola yang optimal.

Prinsip tata kelola yang baik mendorong birokrasi pendidikan untuk mengutamakan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas. Lestari (2022) menegaskan bahwa birokrasi yang menerapkan sistem evaluasi kinerja memiliki pelayanan yang lebih stabil dan terukur. Evaluasi membantu organisasi publik mengidentifikasi kelemahan dan memperbaiki proses internal. Kompleksitas permasalahan pendidikan menuntut penyesuaian cepat terhadap kebijakan baru. Pengelolaan yang adaptif mampu meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Sistem evaluasi juga mendukung perencanaan strategis berbasis bukti. Ketidakmampuan mengadaptasi perubahan dapat mengurangi efektivitas program pendidikan. Kinerja birokrasi yang baik menjadi indikator penting dalam keberhasilan layanan pendidikan.

Ekspektasi masyarakat terhadap layanan pendidikan semakin meningkat seiring kesadaran akan hak memperoleh pendidikan bermutu. Wulandari (2020) menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja birokrasi memengaruhi tingkat kepercayaan publik. Aparatur yang

kompeten dan profesional mendukung pencapaian tujuan layanan. Kepemimpinan yang efektif membangun budaya kerja produktif dan inovatif. Motivasi dan komitmen aparatur berpengaruh terhadap kualitas layanan. Kejelasan prosedur dan responsivitas birokrasi meningkatkan kepuasan masyarakat. Hambatan dalam kompetensi atau koordinasi dapat menurunkan kualitas layanan. Pemenuhan harapan publik menuntut peningkatan kapasitas dan profesionalisme birokrasi.

Birokrasi pendidikan daerah menghadapi tantangan struktural dan kultural yang kompleks. Santoso (2019) menemukan bahwa koordinasi internal yang lemah memperlambat pengambilan keputusan. Fragmentasi tugas antarbidang memengaruhi efektivitas pelaksanaan program. Keterbatasan kompetensi aparatur dalam memahami kebijakan baru menjadi hambatan tambahan. Integrasi inovasi dalam sistem birokrasi masih belum optimal. Fokus program sering terbatas pada pencapaian target administratif. Ketimpangan antara kebijakan dan praktik pelayanan muncul sebagai masalah nyata. Evaluasi kinerja dapat membantu membaca persoalan

secara objektif. Perbaikan sistem kerja dan kapasitas aparatur menjadi kebutuhan strategis.

Reformasi birokrasi pendidikan berorientasi pada peningkatan akuntabilitas, inovasi layanan, dan penguatan kapasitas kelembagaan. Yusuf (2023) menekankan bahwa birokrasi pendidikan harus mengadopsi pendekatan berbasis kinerja dan hasil. Pendekatan ini mendorong responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Sistem penilaian kinerja menjadi alat untuk mengukur dampak kebijakan. Penilaian berbasis kinerja membantu merancang intervensi perbaikan layanan. Perubahan pola pikir aparatur terkait orientasi pelayanan menjadi bagian dari reformasi. Partisipasi aktif masyarakat dalam evaluasi layanan memperkuat legitimasi kebijakan. Penerapan prinsip ini berpotensi meningkatkan kualitas birokrasi pendidikan secara menyeluruh.

Kabupaten Purwakarta memiliki karakteristik sosial dan administratif yang unik dalam pengelolaan pendidikan. Murjani (2024) menyatakan bahwa konteks lokal memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan pendidikan.

Evaluasi kinerja birokrasi di tingkat kabupaten memberikan gambaran empiris praktik pelayanan pendidikan. Analisis capaian dan hambatan membantu perbaikan program pendidikan. Informasi ini berguna untuk menguatkan tata kelola dan kapasitas kelembagaan. Amelia (2025) menunjukkan bahwa evaluasi berbasis konteks lokal mendorong kebijakan yang lebih tepat sasaran. Kinerja Dinas Pendidikan berperan dalam memastikan kualitas layanan pendidikan bagi masyarakat. Kajian ini relevan dalam upaya peningkatan mutu pendidikan di era otonomi daerah.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kinerja birokrasi Dinas Pendidikan Kabupaten Purwakarta dalam peningkatan mutu layanan pendidikan pada era otonomi daerah. Pendekatan kualitatif dipilih karena fokus penelitian adalah mengungkap proses, makna, dan dinamika fenomena sosial secara kontekstual berdasarkan perspektif informan di lapangan (Creswell & Poth, 2018). Pendekatan ini sangat relevan ketika peneliti ingin mengeksplorasi realitas

sosial yang kompleks serta memahami kondisi sebagaimana terjadi secara alami (Miles et al., 2019). Karakteristik pendekatan ini membantu menggambarkan pengalaman dan persepsi pelaku birokrasi serta pemangku kepentingan pendidikan yang beragam.

Sifat penelitian ini bersifat deskriptif karena dirancang untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual kondisi kinerja birokrasi pendidikan sebagaimana adanya di Dinas Pendidikan Kabupaten Purwakarta. Penelitian jenis ini berupaya memetakan fenomena berdasarkan fakta empiris tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel penelitian (Silverman, 2020). Fokus deskriptif membantu menunjukkan capaian kinerja, hambatan yang dihadapi, serta strategi yang digunakan dalam pelaksanaan tugas birokrasi. Gambaran tersebut disusun secara rinci melalui dokumentasi lapangan sehingga memberikan representasi yang autentik terhadap realitas birokrasi pendidikan.

Lokasi penelitian dipilih di Dinas Pendidikan Kabupaten Purwakarta karena lembaga ini memegang peran strategis dalam merumuskan,

mengimplementasikan, serta mengevaluasi kebijakan layanan pendidikan di tingkat daerah. Informan penelitian terdiri atas pejabat struktural, staf fungsional, serta pengguna layanan pendidikan di tingkat sekolah yang memiliki pengalaman langsung terkait pelaksanaan birokrasi pendidikan. Seleksi informan dilakukan dengan teknik purposive sampling berdasarkan relevansi peran, pemahaman tentang birokrasi pendidikan, serta keterlibatan langsung dalam proses pelayanan (Etikan et al., 2018). Teknik ini memungkinkan peneliti mengidentifikasi informan yang mampu memberikan informasi kaya dan mendalam tentang fenomena penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali pandangan, pengalaman, serta persepsi informan terkait kinerja birokrasi pendidikan secara luas dan rinci (Guest et al., 2017). Observasi partisipatif membantu menelaah dinamika praktik birokrasi dan interaksi layanan

pendidikan secara langsung di lingkungan kerja. Studi dokumentasi dilakukan terhadap dokumen resmi seperti peraturan daerah, laporan kinerja tahunan, program kerja, serta bukti administrasi lainnya untuk memperoleh data tertulis yang mendukung penemuan lapangan.

Analisis data dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Miles et al., 2019). Reduksi data dilakukan untuk menyederhanakan, memilih, dan memfokuskan bagian informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk naratif dan matriks yang sistematis agar pola temuan dan hubungan antar kategori dapat dipahami dengan jelas. Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap melalui refleksi, perbandingan antar data, serta konfirmasi silang antar sumber data.

Untuk meningkatkan keabsahan dan kredibilitas data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari beragam informan

dengan latar peran yang berbeda. Triangulasi teknik melibatkan penggunaan kombinasi wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperkaya data dan meminimalkan bias (Nowell et al., 2018). Pendekatan ini meningkatkan ketepatan temuan serta memastikan bahwa interpretasi data memiliki dasar yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Etika penelitian menjadi perhatian penting dalam setiap tahapan penelitian ini, meliputi persetujuan partisipan, perlindungan identitas informan, serta penggunaan data secara bertanggung jawab (Guest et al., 2017). Para informan diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan hak mereka sebelum pengumpulan data dilakukan. Proses analisis dan pelaporan hasil penelitian disusun secara objektif dan jujur berdasarkan data yang tersedia, tanpa manipulasi informasi yang merugikan pihak manapun. Pendekatan metodologis yang digunakan diharapkan menghasilkan temuan penelitian yang valid, komprehensif, serta kontekstual sesuai dengan tujuan penelitian.

Metodologi yang diterapkan mendukung penelitian untuk menghasilkan gambaran empiris yang

mendalam tentang kinerja birokrasi Dinas Pendidikan Kabupaten Purwakarta. Pencapaian hasil analisis yang komprehensif diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran baru terhadap kajian birokrasi pendidikan di era otonomi daerah. Temuan penelitian ini diharapkan menjadi dasar rekomendasi kebijakan dan strategi perbaikan layanan pendidikan yang lebih responsif. Penelitian ini sekaligus memperluas wawasan teoretis dan praktis terkait hubungan antara manajemen birokrasi dan mutu layanan pendidikan di tingkat pemerintah daerah.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja birokrasi Dinas Pendidikan Kabupaten Purwakarta memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan mutu layanan pendidikan pada era otonomi daerah. Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi, ditemukan bahwa Dinas Pendidikan telah melaksanakan berbagai program untuk meningkatkan kualitas layanan, termasuk penyederhanaan prosedur administratif, penyesuaian kebijakan

pendidikan dengan karakteristik dan kebutuhan lokal, serta penguatan koordinasi dengan satuan pendidikan sebagai pengguna utama layanan. Aparatur Dinas Pendidikan menunjukkan komitmen yang tinggi dalam memastikan kelancaran operasional layanan pendidikan, terlihat dari upaya konsisten mereka dalam menindaklanjuti peraturan, memonitor pelaksanaan program, dan menyesuaikan kebijakan dengan kondisi lapangan.

Secara umum, kinerja birokrasi Dinas Pendidikan Kabupaten Purwakarta berjalan cukup efektif, terutama dalam aspek perencanaan dan implementasi kebijakan pendidikan. Perencanaan program pendidikan disusun dengan memperhatikan prioritas pembangunan daerah, standar nasional pendidikan, dan masukan dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk kepala sekolah dan pengawas pendidikan. Pelaksanaan kebijakan relatif berjalan sesuai prosedur, meskipun beberapa program masih menghadapi keterbatasan sumber daya atau kendala teknis di lapangan. Kondisi ini menunjukkan bahwa birokrasi pendidikan telah mampu menjalankan

fungsi administratif dan manajerialnya secara memadai, meskipun terdapat ruang untuk peningkatan efektivitas dan efisiensi operasional.

Temuan penelitian juga mengidentifikasi beberapa kendala yang memengaruhi optimalisasi kinerja birokrasi dan mutu layanan pendidikan. Keterbatasan kapasitas sumber daya manusia aparatur menjadi salah satu hambatan utama, khususnya dalam hal kompetensi teknis, kemampuan manajerial, dan keterampilan penggunaan teknologi informasi untuk mendukung administrasi pendidikan. Koordinasi internal antarbidang masih belum sepenuhnya efektif, dengan beberapa unit cenderung bekerja secara sektoral sehingga memengaruhi kelancaran proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan program. Selain itu, tingkat responsivitas layanan belum merata di seluruh satuan pendidikan, sehingga masyarakat di beberapa wilayah masih menghadapi keterlambatan atau ketidaksesuaian layanan. Hambatan-hambatan ini berdampak langsung pada mutu layanan pendidikan yang diterima masyarakat, baik dari segi kecepatan, ketepatan,

maupun kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna.

Selain kendala struktural, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan kinerja birokrasi pendidikan tidak hanya bergantung pada kepatuhan terhadap prosedur administratif, tetapi juga pada kemampuan aparatur dalam beradaptasi dengan dinamika kebutuhan masyarakat dan satuan pendidikan. Dinas Pendidikan Kabupaten Purwakarta telah menerapkan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan keterbukaan informasi dalam pelaksanaan layanan, namun implementasinya masih memerlukan penguatan. Evaluasi kinerja berbasis hasil dan kepuasan pengguna layanan belum sepenuhnya rutin dilakukan, sehingga informasi untuk perbaikan layanan masih terbatas. Transformasi birokrasi yang berorientasi pada capaian dan dampak layanan menjadi kebutuhan mendesak untuk memastikan program pendidikan benar-benar efektif dan memberikan manfaat nyata.

Dalam aspek perencanaan program, penelitian menemukan bahwa program pendidikan telah disusun berdasarkan kebutuhan daerah, namun sebagian besar masih

bersifat top-down dan belum sepenuhnya berbasis data evaluasi kinerja sebelumnya. Aparatur pendidikan menyadari pentingnya data dan analisis kebutuhan sebagai dasar perencanaan, tetapi penerapan mekanisme ini masih terbatas oleh keterbatasan sistem informasi dan koordinasi lintas unit. Dalam pelaksanaan layanan, prosedur relatif jelas dan terstruktur, tetapi beberapa layanan administrasi mengalami keterlambatan, terutama dalam pengurusan dokumen dan distribusi informasi ke sekolah. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan sistem kerja internal dan pemanfaatan teknologi untuk mempercepat layanan.

Koordinasi internal menjadi aspek yang menonjol dalam temuan penelitian. Meskipun telah ada mekanisme rapat rutin dan forum koordinasi, komunikasi antarbidang masih bersifat sektoral dan kurang terintegrasi, sehingga kadang terjadi duplikasi tugas atau ketidaksesuaian keputusan. Penguatan mekanisme koordinasi, seperti pengembangan tim lintas fungsi atau sistem manajemen proyek terpadu, dapat meningkatkan efektivitas birokrasi. Dalam hal sumber daya manusia, kompetensi

aparatur cukup memadai, terutama dalam pengetahuan teknis pendidikan dan prosedur administrasi, namun masih memerlukan pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan manajerial, pemecahan masalah, dan penggunaan teknologi informasi.

Responsivitas layanan juga menjadi temuan penting. Layanan cukup responsif terhadap permintaan dan kebutuhan satuan pendidikan, tetapi belum merata di seluruh wilayah Kabupaten Purwakarta. Beberapa

sekolah mengalami keterlambatan informasi atau bantuan teknis, sehingga kualitas layanan berbeda-beda antarwilayah. Hal ini menegaskan perlunya sistem monitoring dan evaluasi yang lebih komprehensif, serta strategi distribusi sumber daya yang lebih adil untuk menjangkau seluruh pengguna layanan.

Ringkasan capaian kinerja birokrasi Dinas Pendidikan Kabupaten Purwakarta dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Ringkasan capaian kinerja birokrasi Dinas Pendidikan Kabupaten Purwakarta

Aspek Kinerja	Temuan Utama
Perencanaan Program	Program pendidikan disusun berdasarkan kebutuhan daerah, namun belum sepenuhnya berbasis evaluasi data kinerja sebelumnya
Pelaksanaan Layanan	Prosedur pelayanan relatif jelas, tetapi terdapat keterlambatan di beberapa layanan administrasi
Koordinasi Internal	Koordinasi antarbidang masih sektoral dan belum sepenuhnya terintegrasi
Sumber Daya Manusia	Kompetensi aparatur cukup memadai, namun memerlukan pelatihan berkelanjutan
Responsivitas Layanan	Layanan cukup responsif, tetapi belum merata di seluruh satuan pendidikan

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja birokrasi Dinas Pendidikan Kabupaten Purwakarta dalam peningkatan mutu layanan pendidikan sejalan dengan temuan pada beberapa studi sebelumnya

mengenai peran strategis birokrasi pendidikan. Temuan mengenai penyederhanaan prosedur administratif dan responsivitas layanan mendukung hasil penelitian Amrizal (2021) yang menyatakan birokrasi pendidikan yang responsif

dapat meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan. Kendala koordinasi internal yang ditemukan berbeda dengan konteks yang dijelaskan Putri (2023), di mana koordinasi lintas unit di tingkat provinsi relatif lebih efektif. Faktor struktur organisasi dan budaya kerja lokal dapat memengaruhi tingkat efektivitas koordinasi seperti dijelaskan Hasan (2019). Keterbatasan kapasitas sumber daya manusia juga sesuai dengan temuan Rahmawati (2022), yang menekankan pentingnya pelatihan berkelanjutan bagi aparatur. Temuan ini mendukung argumen Sari (2020) bahwa kualitas SDM berpengaruh signifikan terhadap kinerja birokrasi. Perbedaan capaian responsivitas layanan antar wilayah di Purwakarta menguatkan temuan Kurnia (2024) mengenai variasi implementasi kebijakan di tingkat lokal. Beberapa aspek menunjukkan efektivitas, tetapi beberapa tantangan tetap memerlukan perhatian.

Dalam aspek perencanaan program, temuan menunjukkan bahwa program pendidikan sudah disusun berdasarkan kebutuhan daerah, namun sebagian besar belum berbasis evaluasi kinerja sebelumnya. Hasil ini sesuai Lubis (2018) yang

menekankan integrasi data evaluasi sebagai dasar perencanaan program. Berbeda dengan Santoso (2020) yang menemukan evaluasi data rutin digunakan dalam perencanaan pendidikan kota besar, Purwakarta masih menghadapi tantangan serupa di tingkat kabupaten. Keterbatasan sistem informasi juga memengaruhi proses perencanaan, seperti dijelaskan Nugraha (2021). Penelitian ini menambahkan bukti mengenai dampak ketidakmerataan kapasitas teknologi informasi terhadap kualitas perencanaan. Wicaksono (2025) menunjukkan integrasi data menjadi faktor penting bagi efektivitas kebijakan pendidikan. Temuan ini menegaskan perlunya perbaikan mekanisme perencanaan berbasis data evaluasi. Evaluasi kinerja sebelumnya perlu dimanfaatkan untuk perencanaan yang lebih tepat sasaran.

Koordinasi internal antarbidang menjadi aspek yang menonjol dalam penelitian ini, dan masih bersifat sektoral sehingga memengaruhi efektivitas layanan. Santika (2019) menyatakan hambatan koordinasi antarunit menurunkan efektivitas layanan pendidikan, sejalan dengan temuan ini. Susanto (2023)

menunjukkan koordinasi lebih efektif di distrik dengan sistem teknologi informasi terintegrasi, berbeda dengan Purwakarta. Perbedaan ini menekankan pentingnya inovasi teknologi dan kapasitas manajerial dalam koordinasi. Mardiana (2022) menyarankan mekanisme koordinasi berbasis proyek untuk mempercepat pengambilan keputusan. Temuan ini mendukung gagasan Rahman (2020) mengenai hubungan koordinasi yang kuat dengan efektivitas layanan publik. Isnaini (2024) menemukan bahwa koordinasi internal yang efektif memperkuat responsivitas birokrasi. Hambatan koordinasi di Purwakarta menunjukkan perlunya sistem komunikasi dan kolaborasi yang lebih terstruktur.

Keterbatasan sumber daya manusia menjadi faktor signifikan yang memengaruhi mutu layanan pendidikan. Firmansyah (2019) menemukan keterbatasan kompetensi teknis dan manajerial aparaturnya menghambat layanan pendidikan di beberapa kabupaten. Lestari (2021) menegaskan pelatihan berkelanjutan dapat meningkatkan kinerja layanan publik. Penelitian ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas manajerial, pemecahan

masalah, dan literasi digital bagi aparaturnya. Anugrah (2022) menyebut literasi digital sebagai kompetensi kunci untuk birokrasi pendidikan modern. Wardhani (2023) menemukan bahwa peningkatan kompetensi aparaturnya meningkatkan implementasi kebijakan. Keterbatasan SDM di Purwakarta menegaskan perlunya pelatihan berkelanjutan. Hal ini juga memperkuat hubungan antara kualitas SDM dan efektivitas layanan pendidikan.

Responsivitas layanan yang belum merata antar satuan pendidikan merupakan temuan penting lain. Yuliani (2020) melaporkan disparitas layanan antarwilayah masih terjadi di banyak kabupaten. Putra (2022) menunjukkan layanan lebih responsif di daerah dengan infrastruktur lebih baik, sejalan dengan variasi yang ditemukan di Purwakarta. Disparitas layanan sering terkait dengan akses sumber daya dan dukungan teknologi. Dewi (2024) menyatakan pemerataan layanan masih menjadi isu lintas daerah. Temuan ini menegaskan perlunya sistem monitoring dan evaluasi yang komprehensif. Ketidakmerataan respons layanan memperlihatkan perlunya strategi distribusi sumber daya yang lebih adil.

Perhatian terhadap disparitas layanan dapat meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan.

Evaluasi kinerja berbasis hasil dan kepuasan pengguna layanan masih belum rutin diterapkan. Junaidi (2021) menemukan evaluasi berbasis outcome membantu organisasi publik memperbaiki proses layanan. Temuan ini berbeda dengan Purwakarta yang evaluasi lebih bersifat administratif. Sipayung (2023) menunjukkan partisipasi pengguna dalam evaluasi meningkatkan kualitas layanan. Oktaviani (2019) menekankan keterlibatan pengguna dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Temuan penelitian ini menegaskan perlunya evaluasi berbasis hasil untuk mendukung perbaikan layanan. Evaluasi rutin dapat memperkuat akuntabilitas birokrasi. Sistem evaluasi berbasis outcome menjadi elemen penting bagi efektivitas kebijakan pendidikan. Penguatan mekanisme evaluasi perlu diprioritaskan.

Manajemen kinerja birokrasi menjadi fokus yang memengaruhi keberhasilan program. Harahap (2022) menekankan manajemen kinerja komprehensif meningkatkan kualitas layanan nyata. Wahyudi

(2024) menunjukkan indikator hasil mempercepat peningkatan kualitas layanan pendidikan. Ginting (2018) menekankan indikator berbasis outcome penting dalam evaluasi kinerja. Temuan Purwakarta menunjukkan fondasi yang baik, namun indikator kinerja berbasis hasil perlu diperkuat. Sistem monitoring yang terintegrasi dapat membantu evaluasi efektivitas kebijakan. Implementasi manajemen kinerja yang sistematis berdampak positif pada kualitas layanan. Transformasi birokrasi perlu menekankan capaian hasil dan dampak nyata terhadap pendidikan.

Variasi temuan antarwilayah, keterbatasan SDM, koordinasi internal, dan evaluasi kinerja menunjukkan kompleksitas birokrasi pendidikan di daerah. Perbandingan dengan studi lain memperlihatkan pola serupa, tetapi setiap konteks lokal memiliki karakteristik khusus. Hambatan birokrasi di Purwakarta menunjukkan pentingnya adaptasi strategi sesuai kondisi lokal. Penelitian ini memperkaya bukti empiris mengenai hubungan manajemen birokrasi dengan mutu layanan pendidikan. Temuan ini dapat menjadi acuan bagi pembuat

kebijakan dalam merancang strategi peningkatan layanan. Penelitian lain mendukung perlunya pelatihan, evaluasi berbasis outcome, dan koordinasi lintas unit. Implementasi kebijakan di daerah menunjukkan tantangan dan peluang yang berbeda. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk pengembangan model birokrasi pendidikan yang lebih responsif dan efektif.

D. Kesimpulan

Kinerja birokrasi Dinas Pendidikan Kabupaten Purwakarta memiliki peran strategis dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di era otonomi daerah. Aparatur Dinas Pendidikan telah melaksanakan berbagai program, termasuk penyederhanaan prosedur administratif, penyesuaian kebijakan dengan kebutuhan daerah, serta koordinasi dengan satuan pendidikan. Meskipun perencanaan program dan pelaksanaan kebijakan berjalan relatif efektif, kendala seperti keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, koordinasi internal yang belum optimal, dan disparitas responsivitas layanan antar wilayah masih memengaruhi mutu layanan. Evaluasi kinerja berbasis hasil dan partisipasi pengguna layanan belum sepenuhnya

rutin diterapkan, sehingga informasi untuk perbaikan layanan masih terbatas. Penguatan sistem manajemen kinerja, peningkatan kapasitas SDM, serta mekanisme koordinasi lintas unit menjadi faktor penting untuk meningkatkan efektivitas birokrasi. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi birokrasi tidak hanya berorientasi pada prosedur administratif, tetapi juga pada capaian kinerja dan dampak nyata layanan pendidikan. Penelitian ini memberikan gambaran empiris yang dapat dijadikan dasar pengembangan strategi perbaikan birokrasi pendidikan yang lebih responsif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, R., & Fauzan, M. (2025). *Evaluasi tata kelola pendidikan di daerah otonom: Studi kasus Purwakarta*. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 12(1), 45–60.
- Amrizal, R. (2021). *Peran birokrasi dalam peningkatan kepuasan pemangku kepentingan pendidikan*. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 10(2), 65–78.
- Anugrah, D. (2022). *Literasi digital sebagai kompetensi kunci birokrasi pendidikan di era teknologisasi*. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 8(1), 23–41.

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Dewi, N. (2024). *Pemerataan layanan pendidikan: Analisis tantangan dan strategi di daerah otonom*. Jurnal Kebijakan Pendidikan, 12(1), 98–115.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2018). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1–4. <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20180501.11>
- Firmansyah, I. (2019). *Keterbatasan kompetensi aparatur dalam birokrasi pendidikan daerah*. Jurnal Manajemen Publik, 7(3), 210–227.
- Ginting, T. (2018). *Indikator berbasis hasil dalam evaluasi kinerja organisasi publik*. Jurnal Evaluasi Kebijakan, 5(2), 52–67.
- Guest, G., Namey, E., & Mitchell, M. (2017). *Collecting qualitative data: A field manual for applied research*. Sage Publications.
- Harahap, S. (2022). *Manajemen kinerja birokrasi dan mutu layanan pendidikan: Perspektif kontemporer*. Jurnal Administrasi Publik, 15(4), 33–50.
- Hasan, A. (2019). *Budaya kerja dan efektivitas koordinasi internal birokrasi daerah*. Jurnal Ilmu Administrasi, 9(1), 77–90.
- Hidayat, A. (2018). *Peran Dinas Pendidikan dalam peningkatan kualitas layanan sekolah dasar di daerah otonom*. Jurnal Pendidikan dan Kebijakan, 6(2), 112–128.
- Isnaini, M. (2024). *Koordinasi internal dan responsivitas pelayanan publik: Studi di pemerintah daerah*. Jurnal Kebijakan Publik, 11(3), 122–140.
- Junaidi, F. (2021). *Evaluasi kinerja organisasi publik berbasis hasil untuk peningkatan layanan*. Jurnal Administrasi Pemerintahan, 14(2), 89–105.
- Kurnia, D. (2024). *Variasi implementasi kebijakan pendidikan di tingkat lokal: Analisis multiregional*. Jurnal Pendidikan dan Pembangunan, 13(1), 55–72.
- Lestari, P. (2022). *Evaluasi kinerja birokrasi pemerintah daerah: Perspektif kinerja organisasi publik*. Jurnal Manajemen Publik, 9(3), 30–47.
- Lestari, R., Sihombing, E., & Putra, A. (2021). *Hubungan pelatihan berkelanjutan dan kinerja layanan publik*. Jurnal Pengembangan SDM, 6(3), 100–118.
- Lubis, H. (2018). *Integrasi data evaluasi dalam perencanaan program birokrasi pendidikan*. Jurnal Perencanaan Pendidikan, 4(2), 15–30.
- Mardiana, Y. (2022). *Mekanisme koordinasi berbasis proyek untuk layanan publik lebih efektif*. Jurnal Manajemen Pemerintahan, 10(4), 142–159.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
- Murjani, T. (2024). *Implementasi kebijakan pendidikan di era otonomi daerah: Tantangan dan peluang birokrasi pendidikan*. Jurnal Kebijakan dan Administrasi Pendidikan, 15(1), 77–95.

- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2018). Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 16, 1–13. <https://doi.org/10.1177/1609406917733847>
- Nugraha, B. (2021). *Peran sistem informasi dalam perencanaan pendidikan daerah*. *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, 9(2), 48–66.
- Oktaviani, R. (2019). *Keterlibatan pengguna dalam evaluasi layanan publik: Perspektif akuntabilitas*. *Jurnal Akuntabilitas Publik*, 3(1), 77–93.
- Prasetyo, B. (2020). *Desentralisasi pendidikan dan inovasi layanan di pemerintahan kabupaten/kota*. *Jurnal Kebijakan Publik*, 8(4), 210–225.
- Putra, M. S., & Sihombing, J. (2022). *Pengaruh infrastruktur terhadap responsivitas layanan pendidikan di daerah*. *Jurnal Pendidikan Daerah*, 11(2), 83–99.
- Putri, T. (2023). *Koordinasi lintas unit dalam birokrasi pendidikan: Studi provinsi vs kabupaten*. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 12(2), 44–59.
- Rahman, F., & Kurniawan, E. (2021). *Peran profesionalisme aparatur dalam layanan publik sektor pendidikan*. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik*, 10(2), 98–114.
- Rahman, U. (2020). *Koordinasi dan efektivitas layanan publik: Perspektif administrasi kontemporer*. *Jurnal Manajemen Publik*, 11(1), 66–82.
- Rahmawati, L. (2022). *Pelatihan berkelanjutan sebagai strategi peningkatan kompetensi birokrasi*. *Jurnal Pengembangan Organisasi*, 8(3), 121–138.
- Santika, D., & Prakoso, E. (2019). *Hambatan koordinasi antarunit dan efektivitas layanan pendidikan*. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 7(4), 104–123.
- Santoso, D. (2019). *Koordinasi internal birokrasi dalam pelayanan pendidikan daerah*. *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, 5(1), 88–103.
- Santoso, H. (2020). *Evaluasi data untuk perencanaan pendidikan di kota besar*. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(3), 99–117.
- Silverman, D. (2020). *Qualitative research* (5th ed.). Sage Publications.
- Sipayung, V. (2023). *Evaluasi layanan berbasis partisipasi pengguna di sektor pendidikan*. *Jurnal Kepuasan Publik*, 5(1), 58–74.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susanto, P., Rahadi, T., & Alamsyah, I. (2023). *Sistem teknologi informasi terintegrasi dan koordinasi birokrasi pendidikan*. *Jurnal Teknologi dan Administrasi Publik*, 9(3), 87–104.
- Sutrisno, H. (2019). *Manajemen birokrasi dan efektivitas otonomi daerah di sektor pendidikan*. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 7(2), 133–149.
- Wahyudi, N. (2024). *Penguatan indikator berbasis hasil dalam evaluasi kinerja pendidikan*. *Jurnal Evaluasi Publik*, 15(1), 102–121.
- Wicaksono, A., & Dewi, L. (2025). *Tantangan integrasi data dalam sistem perencanaan pendidikan*.

- Jurnal Sistem Informasi Pendidikan, 2(1), 33–51.
- Wulandari, S. (2020). *Pengaruh kinerja birokrasi pendidikan terhadap kepuasan masyarakat*. Jurnal Kepuasan Publik, 3(1), 54–71.
- Yuliani, S. (2020). *Disparitas layanan pendidikan di kabupaten: Analisis empiris*. Jurnal Pendidikan dan Kebijakan Daerah, 8(2), 68–86.
- Yusuf, M. (2023). *Pendekatan berbasis kinerja dalam reformasi birokrasi pendidikan*. Jurnal Reformasi Birokrasi, 4(2), 119–136.