

**PELAYANAN PENDIDIKAN SEKOLAH MENENGAH PERTAMA
(studi Implementasi Kebijakan Berdasarkan Peraturan Wali Kota Malang No
62 tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi
Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi salah satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

Disusun Oleh

NADIR HADDAD

18031000164



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PELAYANAN PENDIDIKAN SEKOLAH MENENGAH
PERTAMA** (studi Implementasi Kebijakan Berdasarkan Peraturan
Wali Kota Malang No 25 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan
organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja dinas pendidikan di
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang)

Disusun Oleh : NADIR HADDAD

NIM : 18031000164

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Universitas : MERDEKA MALANG

Disetujui pada tanggal :

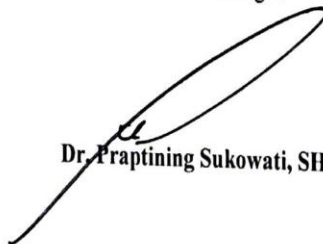
Malang,.....2022

Pembimbing I



Dr. Kridawati Sadhana, M.S.

Pembimbing II



Dr. Praptining Sukowati, SH., M.Si

Menyetujui,



DR. SUKARDI, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh NADIR HADDAD ini telah dipresentasikan

Di hadapan Tim Penguji

Hari : Jum'at

Tanggal : 11 Februari 2022

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka
Malang

Susunan tim penguji

Ketua,

DR. HJ. Sri Hartini
Jatimkowati, M.Si,

Sekretaris,

DRS. H. Titot Edy Suroso,
M.S,

Anggota,

Akbar Pandu Dwinugraha,
S.AP., M.AP,

Mengesahkan
FISIP Unmer Malang,



DR. SUKARDI, M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nadir Haddad
NPM : 18031000164
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini :

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata I
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber refrensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan paal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan oleh lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang

Yang menvatakan



Nadir Haddad

MOTO :

“Barangsiapa yang tidak merasa cukup dengan sedikit harta yang dimilikinya, maka harta yang banyak pun tidak akan pernah membuatnya puas. Barangsiapa tidak mengamalkan sedikit ilmu yang dimilikinya, maka ketika memiliki ilmu yang banyak pun dia tidak akan mengamalkannya” (Imam Al-Haddad)

“Seseorang yang meremehkan sesuatu perkara merupakan tanda bahwa dia akan meninggalkannya” (Imam Al-Haddad)

" Tundukkan akalmu untuk memuliakan ilmumu, dan tundukan nafsumu untuk memuliakan akalmu." (Imam Al-Haddad)

Kupersembahkan Kepada :

Kedua Orang Tua Beserta Keluarga Besar

Teman-Teman Seperjuangan Administrasi Publik Angkatan 2018

Dan Almamaterku Universitas Merdeka Malang

KATA PENGANTAR

Tiada sepatah katapun yang indah dan sepantasnya diucapkan selain hanya pujian dan rasa terima kasih kepada Allah swt sang pemilik cinta dan kasih sayang. Skripsi ini dapat terselesaikan walaupun dalam bentuk sederhana. Pernyataan rasa syukur kepada sang Khalik atas hidayah-Nya yang diberikan dalam mewujudkan karya ini tidak dapat penulis lukiskan dengan kalimat apapun kecuali dengan hanya menyadari betapa kecilnya diri ini dihadapan-Nya. Salawat dan salam semoga menjadi hadiah terindah bagi baginda Rasulullah SAW yang telah menjadi pelita dalam gelapnya kejahiliyaan dunia, yang telah menjadi petunjuk di saat manusia tersesat dan terlena dengan kenikmatan sesaat. Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini, maka penulis bersikap positif dalam menerima saran maupun kritikan yang sifatnya membangun. Melalui tulisan ini pula, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Haddad, SP dan Ibunda Nawiah yang sangat kusayangi yang telah membesarkan penulis dengan berlimpah kasih dan sayang dan membiayai penulis tanpa rasa lelah sehingga penulis bisa menyelesaikan pendidikan sampai perguruan tinggi. Serta semua keluarga besar kedua belah pihak, Terima kasih atas semuanya yang diberikan selama ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Sukardi M. Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.

2. Ibu Dra. Hj, Umi Chayatin, M. Si, Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
3. Ibu Dr. Kridawati Sadhana, M.S. Selaku Dosen pembimbing I yang selalu memberikan semangat serta arahan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Praptining Sukowati, SH.,M.Si Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan motivasi serta saran sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini
5. Bapak Suwarjana, SE., MM Selaku Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang yang sudah membantu memberikan informasi berupa data sehingga memudahkan penulis dalam menyusun skripsi ini
6. Bapak Dodik Teguh Pribadi, M.Pd selaku Kepala Bidang Pembinaan Pendidikan Dasar Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang yang sudah membantu memberikan informasi berupa data sehingga memudahkan penulis dalam menyusun skripsi ini
7. Bapak Mufhlik Adhim, SE., MM Selaku Kepala Seksi Kelembagaan dan Sarpras Bidang Pembinaan Pendidikan Dasar Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang yang sudah membantu memberikan informasi berupa data sehingga memudahkan penulis dalam menyusun skripsi ini
8. Bapak Burhanuddin Selaku Staff Seksi Kelembagaan dan Sarpras Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang yang sudah membantu

memberikan informasi berupa data sehingga memudahkan penulis dalam menyusun skripsi ini

9. Kepada orang tua beserta adik-adik terimakasih banyak atas segala doa dan dukungannya yang tak terhingga yang mampu menuntun untuk tetap maju dan terus berjuang.
10. Kepada teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu terimakasih banyak atas dukungannya selama ini.
11. Kepada Jeremy, Ahmad, Yesi, Erviana, Reni, Ezia terimakasih banyak telah berjuang bersama.

Permohonan maaf penulis ucapkan jika dalam penyusunan skripsi terdapat kekurangan, kekliruan dan kekhilafan yang kurang berkenan. Harapannya semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua orang Aamin.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
LEMBAR LOGO	
HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	i
PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
HALAMAN ABSTRAKSI	xiv
HALAMAN ABSTRACT	xv
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	5
1.3 Tujuan penelitian.....	5
1.4 Manfaat dan kegunaan penelitian	5
BAB II : KERANGKA DASAR TEORI	7
2.1 Pelayanan Publik.....	7
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	7
2.1.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	13
2.1.3 Dasar Dasar Pelayanan Publik	14
2.1.4 Pengertian Pendidikan di Indonesia	15
2.1.5 Pengertian Pendidikan Sekolah Menengah Pertama	17
2.1.6 Pengertian implementasi.....	18

2.1.7 Pengertian Masyarakat Perkotaan	19
2.1.8 Konsep Pelayanan Pendidikan di Kota.....	20
2.1.9 Pengertian Pembinaan	22
2.1.10 Pengertian Mekanisme.....	23
2.1.11 Pengertian Prosedur.....	24
2.2 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	24
2.3 Penelitian yang Relevan	26
BAB III : METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Fokus Penelitian.....	27
3.3 Sumber Informasi.....	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data	28
3.5 Teknik Analisis Data.....	30
3.6 Lokasi Penelitian.....	31
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	32
4.1.1 Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.....	32
4.1.2 Visi Misi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang	34
4.1.3 Maklumat Pelayanan	35
4.1.4 Struktur Organisasi	37
4.1.5 Nama, Nip dan Pangkat/Golongan Pegawai	38
4.1.6 Tugas dan Fungsi Pegawai.....	42
4.1.7 Jumlah Pegawai.....	55
4.2 Penyajian Data	55
4.2.1 Implementasi Pelayanan	55
4.2.2 Faktor Penghambat dan Pendukung	70
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	76

4.3.1 Mekanisme Pelaksanaan Pelayanan	76
4.3.2 Prosedur Kerja Pelayanan	77
4.3.3 Keandalan	78
4.3.4 Daya Tanggap	79
4.3.5 Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan	80
BAB V : PENUTUP	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Pegawai Berdasarkan Unit Kerja.....	55
Tabel 2. Jumlah Sekolah SMP yang Sarana dan Prasarannya sudah di penuhi Tahun 2021	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Denah Gedung Kantor	34
Gambar 2. Maklumat Pelayanan	36
Gambar 3. Mekanisme Pelayanan Sarana dan Prasarana	59
Gambar 4. Foto sesudah Wawancara dengan kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.....	59
Gambar 5. Foto Wawancara dengan Kepala Bidang Pembinaan Pendidikan Dasar Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang	63
Gambar 6. Foto Wawancara dengan Kepala Seksi Kelembagaan dan Sarana Prasarana Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang	67
Gambar 7. Foto Wawancara dengan Tim Teknis Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang	70

DAFTAR LAMPIRAN

Foto Proses Pengambilan Data.....	86
Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Plagiasi	87
Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	88
Surat Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi.....	89
Surat Rekomendasi Penelitian.....	90

ABSTRAK

Nadir Haddad, 18031000164, Pelayanan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (studi Implementasi Kebijakan Berdasarkan Peraturan Wali Kota Malang No 62 tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang) di bawah bimbingan Ibu Kridawati Sadhana dan Ibu Praptining Sukowati

Pendidikan merupakan suatu hal yang penting bagi kita dan pendidikan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan. Kota Malang dikenal sebagai salah satu kota pendidikan di Indonesia karena ada banyak sekolah atau universitas yang berkualitas dan untuk menunjang proses belajar mengajar agar lebih baik di butuhkan sarana dan prasarana yang mendukung proses pembelajaran agar pelajar maupun pendidik dapat melakukan proses belajar mengajar secara efektif. Di kota Malang sendiri masih ada sekolah-sekolah (SMP) yang sarana dan prasarananya masih kurang untuk menunjang proses belajar mengajar. Dengan demikian rumusan masalah yang dikemukakan oleh penulis di dalam penelitian ini adalah, Bagaimana Implementasi pelayanan publik di bidang Sarana dan Prasarana Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang ? dan Apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam implementasi pelayanan publik di bidang Sarana dan Prasarana Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang ?

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan publik di bidang Sarana dan Prasarana Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang dan untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di bidang Sarana dan Prasarana Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, observasi, wawancara, dan dokumentasi dan teknis analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (1992) Hasil penelitian menjelaskan tentang pelayanan sarana prasarana Sekolah Menengah Pertama di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, pelayanan sarana dan prasarana di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang sudah bagus karena menggunakan skala prioritas dalam melayani sekolah-sekolah dalam hal sarana dan prasarana, dinas pendidikan menggunakan skala prioritas dalam melayani sekolah-sekolah karena kekurangan dana.

Kata kunci : Pendidikan, Sekolah Menengah Pertama, Sarana dan Prasarana

ABSTRACT

Nadir Haddad, 18031000164, Junior High School Education Service (Policy Implementation study Based on Malang Mayor Regulation No. 62 of 2019 on Position, Organizational Structure, Duties and Functions and Work Procedures of the Education and Culture Office of Malang City) under the guidance of Ms. Kridawati Sadhana and Ms. Praptining Sukowati

Education is important to us and education cannot be separated from life. Malang city is known as one of the education cities in Indonesia because there are many schools or universities that are qualified and to support the teaching and learning process to be better needed facilities and infrastructure that support the learning process so that students and educators can do the teaching and learning process effectively. In the city itself there are still schools (junior high schools) whose facilities and infrastructure are still lacking to support the teaching and learning process. Thus the formulation of the problem presented by the author in this study is, How is the Implementation of public services in the field of Facilities and Infrastructure of Junior High School (SMP) in the Education and Culture Office of Malang City? and What are the inhibiting factors in the implementation of public services in the field of Facilities and Infrastructure of Junior High School (SMP) in the Education and Culture Office of Malang City?

This research aims to describe and analyze public services in the field of Facilities and Infrastructure of Junior High School (SMP) in the Education and Culture Office of Malang City and to describe and analyze supporting factors and obstacles in the implementation of public services in the field of Facilities and Infrastructure of Junior High School (SMP) in the Education and Culture Office of Malang City. Data collection techniques used, namely, observation, interview, and documentation and technical analysis of data used, namely data analysis techniques according to miles and huberman (1992) The results of the study explained about the service of junior high school infrastructure facilities in the Education and Culture Office of Malang City, facilities and infrastructure services in the Education and Culture Office of Malang City are good because it uses a priority scale in serving schools in terms of facilities and infrastructure. Infrastructure, the education department uses a priority scale in serving schools due to lack of funds.

Keywords: Education, Junior High School, Facilities and Infrastructure