

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PELAYANAN BIDANG PENDIDIKAN MENENGAH DI SEKOLAH MENENGAH
PERTAMA NEGERI 6 KULISUSU DI KABUPATEN BUTON UTARA**



**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelara Magister Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

ADILUN

NIM. 530016986

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2021

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul **Pelayan Bidang Pendidikan Menengah di Sekolah Menengah Pertama Negeri 6 Kulisusu di Kabupaten Buton Utara** adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat) , maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Kendari, 12 Oktober 2021

Yang Menyatakan



(ADVLUN)
NIM 530016986

PERSETUJUAN TAPM

Nama : ADILUN
NIM : 530016986
Program Studi : Magister Administrasi Publik (*Regular*)
Judul TAPM : Pelayanan Bidang Pendidikan Menengah di Sekolah Menengah Pertama Negeri 6 Kulisusu di Kabupaten Buton Utara

Menyetujui

Pembimbing II,



Dr. Obed Bida, S.Sos., M.PA
NIP.197411162002121002

Pembimbing I,



Dr. Syamsul Alam, M.Si
NIP.196206101988031002

Penguji Ahli



Prof. Dr. Endang Wirjatmi TL, M.Si

Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Hukum,
Sosial dan Politik



Dr. Darmanto, M.Ed.
NIP 195910271986031003



Dekan Fakultas Hukum,
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Sofjan Arpin, M.Si.
NIP.196606191992031002

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : ADILUN
NIM : 530016986
Program Studi : Magister Administrasi Publik (*Reguler*)
Judul TAPM : Pelayanan Bidang Pendidikan Menengah di Sekolah
Menengah Pertama Negeri 6 Kulisusu di Kabupaten Buton
Utara

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM)
Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Sabtu, 21 Agustus 2021
Waktu : 13.30 - 15.00 WIB

dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
Nama : Dr. Sofjan Aripin, M.Si

Penguji Ahli
Nama : Prof. Dr. Endang Wirjatmi TL, M.Si

Pembimbing I
Nama : Dr. Syamsul Alam, M.Si

Pembimbing II
Nama : Dr. Obed Bida, S.Sos., M.PA

Tanda Tangan



KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas curahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) yang berjudul: PELAYANAN BIDANG PENDIDIKAN MENENGAH DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA NEGERI 6 KULISUSU DI KABUPATEN BUTON UTARA.

Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ditulis dalam rangka memenuhi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (S2) di Universitas Terbuka UPBJJ Kendari.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir Program Magister (TAPM) dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan tesis ini, terutama bantuan dan bimbingan dari Bapak **Dr. Syamsul Alam, M.Si.** dan **Dr. Obed Bida, M.P.A.** selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini.

Berkenaan dengan hal itu maka perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya, terutama kepada Ayahanda (Peltu Purn Irudin), ibunda (Hamiah), Bapak Mertua saya (H. La Olu, S.ST) dan Ibu mertua saya (Ny Zilina) yang telah membesarkan, mendidik dan selalu mendoakan untuk keberhasilan ananda dalam menuntut ilmu hingga studi saya selesai dengan baik

Pada kesempatan ini pula penulis ucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Ojat Darot, M.Bus., Ph.D (Rektor UT)
2. Bapak Dr. Sofjan Aripin, M.Si. (Dekan Fhisip UT)
3. Bapak Drs. H. Abu Hasan, M.Pd (Bupati Buton Utara)
4. Bapak Drs. Asrun Lio, M.Hum., Ph.D. (Kadis Diknas Provinsi Sultra)
5. Bapak Drs. Wawan Rustanto, M.Si (Koordinator UPBJJ UT Kendari)
6. Bapak Drs. H. La Hidin (Kepala Diknas kab. Buton Utara)
7. H. Paisa, S.IP (Kepala SMPN 6 Kulisusu)
8. Istri tercinta dan tersayang Fitrawati, S.Kep serta anakda Ahmad Dzakwan Raif.
9. Kakak dan adik serta ipar saya Dr. Ir. Kahirun, M.Si, Hariani, Saharun Akri, SP., M.Si., Hariati, Kadirun, SP, MM. Iwan Mahedra, SE, MM., Jeni Harsina, S.Kep., Fatima Sultra, S.Si, Fitriawati, S.Kep.NS, Arfan, S.Hut.
10. Keluarga, teman dan sahabatku, Karyawan, S.Pd., La Mudae, S.Pd., dan Roman, SE.

Semoga tesis ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang Manajemen Administrasi Publik terkait Implementasi Kebijakan Pendidikan Menengah Atas baik Negeri Maupun Swasta. Seraya memuji kebesaran dan keluasan ilmu yang dimiliki oleh Tuhan Yang Maha Esa, serta bermanfaat bagi para pembaca, Amin Yaa Rabbil Alamin.

Buranga, Juni 2021

Penulis

Abstrak

Pelayanan publik di bidang pendidikan menjadi perhatian utama pemerintah Indonesia disebabkan terutama oleh pentingnya sumbangsih dunia pendidikan bagi kemajuan bangsa. Namun demikian pelayanan publik di bidang pendidikan, khususnya pendidikan dasar, masih mengalami kendala-kendala pada ranah pelaksanaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan di bidang pendidikan sekolah menengah pertama di Sekolah Menengah Pertama Negeri 6 Kulisusu dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan di bidang pendidikan sekolah menengah pertama tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari observasi, wawancara mendalam, dan studi doukemtasi sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di bidang pendidikan sekolah menengah pertama di Sekolah Menengah Pertama Negeri 6 Kulisusu sudah berkualitas prima dilihat dari kriteria *tangible, realiable, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication*, dan *understanding the customer*. Beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan di bidang pendidikan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 6 Kulisusu meliputi faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan, dan faktor sarana pelayanan.

Kata-kata kunci: Pelayanan publik; Pendidikan sekolah menengah pertama; Kualitas pelayanan; Faktor yang mempengaruhi.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Pelayanan Publik	11
2.2 Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Managemen.....	22
2.3 Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service.....	26
2.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	38
2.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	43
2.6 Penelitian Terdahulu	50
2.7 Kerangka Pikir.....	58

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Jenis Penelitian.....	63
3.2.	Lokasi Penelitian.....	64
3.3.	Informan Penelitian.....	64
3.4.	Teknik Data	65
3.5.	Definisi Konsep	67
3.6.	Definisi Operasional	68
3.7.	Analisa Data	69
3.8.	Keabsahan Data	71

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Penelitian.....	74
4.2	Profil Sekolah Menengah Pertama Negeri 6 Kulisusu	76
4.3.	Pelayanan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 6 Kulisusu Kabupaten Buton Utara	78
4.3.1.	Tangible.....	78
4.3.2.	Realiable.....	82
4.3.3.	Responveness.....	85
4.3.4.	Competence.....	88
4.3.5.	Courtesy	90
4.3.6.	Credibility.....	92
4.3.7.	Security	95
4.3.8.	Access	97
4.3.9.	Communication	100
4.3.10.	Understanding the Costumer	103

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Teks	Halaman
1.	Akreditasi Sekolah SMP se Provinsi Sulawesi Tenggara.....	7
2.	Data Anak Putus Sekolah (SMP) se Kab. Buton Utara	8
3.	Data Pembagian Luas Wilayah Daratan Menurut Kecamatan di Kabupaten Buton Utara.....	73
4.	Pembagian Wilayah Administrasi dan Luas Wilayah	74

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Teks
Halaman	
1. Kerangka pikir penelitian	
2. Teknik Analisis Data Model Interaktif Menurut Milles dan Huberman.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Teks	Halaman
1.	Kantor Dinas Pendidikan Kab. Buton Utara.....	119
2.	Ruang Kadis dan Sekretaris Dinas Pendidikan.....	120
3.	Ruang Seksi Dikdas dan Perencanaan Dinas Pendidikan	121
4.	Kantor SMPN 6 Kulisusu.....	122
5.	Ruang Kasek dan Wakasek SMPN 6 Kulisusu	123
6.	Ruang Dewan Guru bersama siswa SMPN 6 Kulisusu.....	124
7.	Visi dan Misi SMPN 6 Kulisusu.....	125