

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR  
SUKU DINAS PENDIDIKAN WILAYAH 1 JAKARTA  
TIMUR**



Oleh:

**MUFTI AHMAD ABDULLAH**

**1103617077**

**Manajemen Pendidikan**

**SKRIPSI**

**Ditulis Sebagai Persyaratan  
Dalam Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan**

**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG

### SKRIPSI

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur  
Nama Mahasiswa : Mufti Ahmad Abdullah  
Nomor Registrasi : 1103617077  
Program Studi : Manajemen Pendidikan  
Tanggal Ujian Sidang : 10 Agustus 2021

Dosen Pembimbing I

Prof. Dr. Neti Karnati, M.Pd

NIP. 19620210198703.2.002  
Tanggal: 23 Agustus 2021

Dosen Pembimbing II

Dr. Matin, M.Pd

NIP.19600414198703.1.001  
Tanggal: 23 Agustus 2021

### PANITIA SIDANG SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Prof. Dr. Fahrurrozi, M.pd. (Penanggung Jawab)*		
Dr. Wirda Hanim, M.Psi (Wakil Penanggung Jawab)**		
Dr. Siti Zulaikha, M.Pd (Ketua Penguji)***		24 Agustus 2021
Dr. Suryadi (Anggota 1)****		22 Agustus 2021
Dimas Kurnia Robby, M.Pd (Anggota 2)****		23 Agustus 2021

**Catatan:**

- \* Dekan Fip
- \*\* Wakil Dekan I
- \*\*\* Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan
- \*\*\*\* Dosen Penguji Selain Pembimbing dan Koordinator Program Studi

# KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR SUKU DINAS PENDIDIKAN WILAYAH 1 JAKARTA TIMUR

(2021)

MUFTI AHMAD ABDULLAH

## ABSTRAK

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi serta untuk mendeskripsikan beberapa aspek sebagai berikut: 1) Kualitas fasilitas fisik pelayanan, 2) Daya tanggap (*Responsiveness*), 3) Keandalan (*reliability*) dan kemampuan pegawai, 4) Penjaminan (*assurance*) pelayanan administrasi, 5) Empati (*empathy*) dan kepedulian pegawai. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa selama ini penyelenggaraan pelayanan administrasi di Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur terbukti berkualitas. Hal tersebut dibuktikan dengan pelayanan administrasi kepada pengguna jasa dengan sarana dan prasarana yang layak disertai dengan kelengkapan peralatan, serta ruangan pelayanan yang nyaman dan tersedianya kursi tunggu ditambah dengan pendingin ruangan dan kebersihan yang selalu terjaga, selanjutnya respon cepat juga diberikan kepada pengguna jasa, kemampuan pegawai yang sudah kompeten dalam mengoperasikan peralatan serta terjaminnya pelayanan yang diberikan di dukung juga dengan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi. Selain itu, pelayanan di Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur mengedepankan lima unsur pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*.

**Kata-kata kunci:** Administrasi, kualitas, pelayanan

**QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE OFFICE OF TRIBE  
EDUCATION DEPARTMENT REGION 1 JAKARTA TIMUR**

**(2021)**

**MUFTI AHMAD ABDULLAH**

**ABSTRACT**

**Abstract:** *The purpose of this study to describe the quality of administrative services as well as to describe some aspects as follows: 1) The quality of the physical facilities of service, 2) responsiveness(responsiveness), Employee, 3) Reliability(reliability)and the ability of employees, 4) Assurance(assurance)administrative services, 5) Empathy(empathy)and caring employees In this study, researchers used a qualitative research approach with descriptive research methods. The results of the study indicate that so far the administration of administrative services in the District 1 Education Office of East Jakarta has proven to be of high quality. This is evidenced by administrative services to service users with proper facilities and infrastructure accompanied by complete equipment, as well as comfortable service rooms and the availability of waiting chairs coupled with air conditioning and cleanliness that is always maintained, then a quick response is also given to service users, the ability of employees who are competent in operating the equipment and ensuring the services provided are also supported by the friendliness of the employees in providing administrative services. In addition, services at the East Jakarta Regional 1 Education Sub-Department prioritize five service elements, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible.*

**Keywords:** *Administration, quality, service,*

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Mufti Ahmad Abdullah  
No. Registrasi : 1103617077  
Program Studi : Manajemen Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **"Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur"** adalah:

1. Dibuat dengan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian/pengembangan pada bulan Maret 2020-Juli 2021.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta, Juli 2021

Yang membuat pernyataan



**Mufti Ahmad Abdullah**





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
**UPT PERPUSTAKAAN**

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Mufti Ahmad Abdullah  
NIM : 1103617077  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Pendidikan / Manajemen Pendidikan  
Alamat email : mufti638@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi       Tesis       Disertasi       Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur

---

---

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Agustus 2021

Penulis

( Mufti Ahmad Abdullah )

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan berkat Nya, Peneliti diberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di Kantor Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur”. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Pendidikan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta. Dalam proses penulisan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa penulisan ini dapat terselesaikan dengan baik oleh karena bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Peneliti ingin menyampaikan rasa syukur dan juga terima kasih peneliti kepada seluruh pihak yang telah membantu sehingga peneliti dapat menjalani masa perkuliahan di Fakultas Ilmu Pendidikan dengan baik dan lancar, hingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fahrurrozi, M.pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan UNJ yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian.
2. Dr. Wirda Hanim, M.Psi., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta yang telah memberi izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian.
3. Dr. Siti Zulaikha, S. Ag., M. Pd selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan FIP UNJ yang telah mendukung peneliti untuk

menyelesaikan studi di S1 Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.

4. Prof. Dr. Neti Karnati, M. Pd. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan serta motivasi peneliti selama proses penyusunan skripsi.
5. Dr. Matin, M. Pd selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikiran dalam mengarahkan, membimbing dan memotivasi peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staff program studi Manajemen Pendidikan FIP UNJ yang telah memberikan berbagai ilmu yang berharga kepada peneliti dan membantu peneliti dalam proses administrasi.
7. Suku dinas Pendidikan wilayah 1 Jakarta timur beserta jajaran yang telah meluangkan waktunya dan memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian skripsi.
8. Keluarga yang peneliti cintai dan sayangi yang selalu memberikan doa serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Serta teman-teman mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan yang telah bersama berjuang dan telah memberikan dukungan dan doa kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini
10. Tidak lupa teman-teman yang sudah peneliti anggap sebagai saudara HOMI (Hafidz, Oddie, Mufti, Iwan) yang telah berjuang bersama serta



membantu dan memberi dukungan penuh kepada peneliti dari awal penelitian hingga peneliti menyelesaikan skripsi ini.

11. Serta Pramesthi Kusumasari yang selalu bersama-sama, memberi semangat, motivasi dan dukungan dari awal semester 4 hingga peneliti menyelesaikan skripsi ini dan semoga hingga nanti dan selamanya.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penelitian ini. Untuk itu diharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca agar dapat dijadikan sebagian bahan perbaikan.

Jakarta, Juli 2021

Peneliti

Mufti Ahmad Abdullah

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI .....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT .....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian.....	15
C. Pertanyaan Penelitian .....	16
D. Tujuan Penelitian .....	17
E. Manfaat Penelitian .....	18
1. Manfaat Teoritis.....	18
2. Manfaat Praktis .....	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	19
A. Kualitas Pelayanan .....	19
1. Konsep Kualitas .....	19
2. Konsep pelayanan.....	21
3. Konsep kualitas pelayanan.....	24
4. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	27
5. Prinsip Pelayanan Berkualitas .....	30
6. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	31
B. Administrasi Pendidikan .....	37
1. Konsep administrasi Pendidikan.....	37
2. Fungsi Dan Tujuan Administrasi Pendidikan.....	43
3. Ruang lingkup administrasi Pendidikan .....	45
C. Hasil penelitian yang relevan .....	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	54
A. Tujuan Penelitian .....	54
B. Pendekatan Metode Penelitian.....	55

C. Latar dan Waktu Penelitian .....	56
D. Data dan Sumber Data .....	58
E. Prosedur Pengumpulan dan Perekaman Data .....	61
F. Analisis data.....	67
G. Pemeriksaan atau Pengecekan Keabsahan Data .....	69
BAB IV DESKRIPSI DATA dan HASIL TEMUAN PENELITIAN .....	72
A. Deskripsi Data.....	72
1. Gambaran Umum Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Jakarta Timur 72	
2. Gambaran umum hasil penelitian .....	80
B. Temuan penelitian.....	99
C. Justifikasi Teori dan Pembahasan Penemuan Penelitian .....	107
BAB V KEIMPULAN SARAN DAN REKOMENDASI.....	117
A. Kesimpulan .....	117
B. Implikasi.....	122
C. Rekomendasi .....	123
DAFTAR PUSTAKA.....	126
LAMPIRAN .....	129



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Profil SUDIN JT 1 .....	88
Tabel 4.2 VISI & MISI SUDIN JT 1 .....	89
Tabel 4.3 Daftar Pegawai SUDIN JT 1 .....	91



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Gedung Walikota Jakarta Timur .....	87
Gambar 4.2 Struktur Organisasi SUDIN JT 1 .....	90
Gambar 4.3 Prasarana SUDIN JT 1 .....	95
Gambar 4.4 Sarana SUDIN JT 1.....	96
Gambar 4.5 Kualitas Fasilitas Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	97
Gambar 4.6 Pelayanan cepat SUDIN JT 1 .....	100
Gambar 4.7 Respon pelayanan administrasi SUDIN JT 1.....	100
Gambar 4.8 Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	101
Gambar 4.9 Kemampuan pegawai SUDIN JT 1.....	104
Gambar 4.10 Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	105
Gambar 4.11 Penerapan proses serta penjaminan berkas .....	108
Gambar 4.12 Penjaminan ( <i>Assurance</i> ).....	109
Gambar 4.13 Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	113



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .....	129
AGENDA PENELITIAN .....	129
Lampiran 2 .....	135
Pedoman penelitian .....	135
Lampiran 3 .....	136
Kisi kisi wawancara.....	136
Lampiran 4 .....	141
PEDOMAN WAWANCARA.....	141
Lampiran 5 .....	147
Pedoman pengamatan .....	147
Lampiran 6 .....	149
Pedoman Dokumentasi .....	149
Lampiran 7 .....	151
Catatan lapangan .....	151
Lampiran 8 .....	166
Hasil Wawancara.....	166
Lampiran 9 .....	255
Klasifikasi data.....	255
Lampiran 10 .....	341
Reduksi data.....	341
Lampiran 11 .....	358
Surat tugas penyesuaian sistem kerja .....	358
Lampiran 12 .....	359
visi dan misi suku dinas pendidikan .....	359
Lampiran 13 .....	360
Dokumentasi penelitian .....	360
Lampiran 14 .....	364
Surat izin penelitian .....	364
Daftar riwayat hidup .....	366