PELAYANAN PRIMA DI SEKSI PENDIDIKAN MENENGAH SUKU DINAS PENDIDIKAN WILAYAH I KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN

Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa

Oleh :

FINNA FAUZIYAH HIDAYAT

1103619063

Manajemen Pendidikan

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

PELAYANAN PRIMA DI SEKSI PENDIDIKAN MENENGAH SUKU DINAS PENDIDIKAN WILAYAH I KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN

(2023)

Finna Fauziyah Hidayat

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan petunjuk dalam memperbaiki layanan dengan cara penerapan pelayanan prima melalui analisis RATER sebagai berikut: 1) Keandalan (*Reliability*), 2) Jaminan (*Assurance*), 3) Fasilitas Fisik (*Tangibles*), 4) Empati (*Empathy*), dan Daya Tanggap (*Responsiveness*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Informan penelitian ini meliputi tiga pegawai instansi seksi pendidikan menengah, kepala seksi pendidikan menengah, dan tiga penerima layanan seksi pendidikan menengah. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh seksi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan sebagian besar telah memberikan pelayanan prima, hal ini dibuktikan dengan keandalan pegawai instansi yang sudah berkompeten dalam memberikan pelayanan yang akurat dan terjamin kebenarannya sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku serta pelayanan diberikan secara gratis kepada penerima layanan. Selain itu, sarana dan prasarana yang disediakan telah memadai dan menunjang selama proses pelayanan berlangsung serta kebersihannya yang terjaga sehingga memberikan kenyamanan. Pelayanan prima juga didukung dengan adanya sikap empati dan daya tanggap pegawai instansi yang dibuktikan dengan keramahan, kepedulian, sopan dan santun serta cepat tanggap dalam merespon pelayanan maupun keluhan untuk menciptakan pelayanan prima. Namun demikian, instansi tetap memerlukan peningkatan pelayanan seperti fasilitas fisik pada ruang tunggu, adanya pelatihan khususnya kepada pegawai instansi yang telah berusia tua, penambahan sumber daya manusia, dan prosedur pelayanan sebaiknya dibuat secara tertulis

Kata kunci: pelayanan prima, kualitas pelayanan, rater

EXCELLENT SERVICE IN SECONDARY EDUCATION SECTION TRIBE EDUCATION OFFICE REGION I SOUTH JAKARTA ADMINISTRATIVE CITY

(2023)

Finna Fauziyah Hidayat

ABSTRACT

The purpose of this study is to provide guidance in improving services by implementing excellent service through RATER analysis as follows: 1) Reliability, 2) Assurance, 3) Physical Facilities (Tangibles), 4) Empathy (Empathy), and Responsiveness (Responsiveness). This research uses a qualitative approach with a descriptive method. Data collection was conducted through interviews, observations, and documentation studies. The informants of this research included three employees of the secondary education section agency, the head of the secondary education section, and three service recipients of the secondary education section. The results of the research obtained show that the services provided by the Tribal Secondary Education section of the Education Office Region I of the South Jakarta Administration City have mostly provided excellent service, this is proven by the reliability of agency employees who are competent in providing accurate and guaranteed services in accordance with applicable service procedures and services provided free of charge to service recipients. In addition, the facilities and infrastructure provided are adequate and supportive during the service process and cleanliness is maintained so as to provide comfort. Excellent service is also supported by the empathy and responsiveness of agency employees as evidenced by friendliness, care, courtesy and courtesy as well as quick responsiveness in responding to services and complaints to create excellent service. However, agencies still need to improve services such as physical facilities in waiting rooms, training, especially for elderly agency employees, additional human resources, and service procedures should be made in writing.

Keywords: excellent service, service quality, rater

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI

Judul	: Pelayanan Prima di Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan
Nama Mahasiswa	: Finna Fauziyah Hidayat
Nomor Induk Mahasiswa	: 1103619063
Program Studi	: Manajemen Pendidikan
Tanggal Ujian	: Kamis, 20 Juli 2023

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
Prof. Dr. R. Madhakomala, M.Pd.	Prof. Dr. Masduki, S.H., MM.
NIP. 196010051986032001	NIP. 195810151985031001

PANITIA SIDANG SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Prof. Dr. Fahrurrozi, M.Pd. (Penanggung Jawab)*		14 Agustus 2023
Dr. Wirda Hanim, M.Psi. (Wakil Penanggung Jawab)**		14 Agustus 2023
Dr. Siti Zulaikha, S. Ag., M.Pd. (Ketua Penguji)***		3 Agustus 2023
Dr. Wahyu Sri Ambar Arum, MA. (Anggota Penguji I)****		3 Agustus 2023
Prof. Dr. Supadi, M.Pd. (Anggota Penguji II)****		3 Agustus 2023

Catatan:
* Dekan FIP
** Wakil Dekan I
*** Koordinator Program Studi
**** Dosen Penguji selain Pembimbing

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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

Nama : Finna Fauziyah Hidayat

No Registrasi : 1103619063

Program Studi : Manajemen Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **"Pelayanan Prima di Seksi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan"** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan dengan saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pada bulan November 2022 - Juli 2023.
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 2023

Yang membuat pernyataan,

Finna Fauziyah Hidayat

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: 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 : Finna Fauziyah Hidayat
NIM : 1103619063
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Pendidikan / Manajemen Pendidikan
Alamat email : FinnaFauziyah@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 :
Pelayanan Prima di Seksi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif 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

Penulis

(Finna Fauziyah Hidayat)
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Pelayanan Prima di Seksi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan” dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sajana Pendidikan di Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta.

Penulisan proposal penelitian ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti sangat berterima kasih kepada semua pihak yang selalu memberikan bantuan dan dukungan selama proses penyusunan proposal penelitian ini berlangsung. Ucapan terima kasih dan rasa hormat peneliti sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Fahrurrozi, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan UNJ yang telah memfasilitasi peneliti dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
2. Dr. Wirda Hanim, M.Psi., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan UNJ yang telah memfasilitasi peneliti dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
3. Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.Pd., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan UNJ yang telah memfasilitasi peneliti dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
4. Prof. Dr. R. Madhakomala, M.Pd., selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, dukungan, serta motivasinya terhadap penyusunan proposal penelitian ini.
5. Prof. Dr. Masduki, S.H., MM., selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, dukungan, serta motivasinya terhadap penyusunan proposal penelitian ini.

6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan UNJ yang telah memberikan bimbingan akademik selama masa kuliah sehingga peneliti mendapatkan kemudahan dalam penyusunan proposal penelitian ini.
7. Slamet, S.Pd., M.Pd., selaku Kepala Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada peneliti dalam melaksanakan penelitian.
8. Drs. Daryono, M.Si., selaku Plt. Kasi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada peneliti dalam melaksanakan penelitian.
9. Ibu Tri, Ibu Endah, Bapak Endro, Mas Nouval, dan Mba Nia, selaku staf Pendidikan Menengah yang telah memberikan kesempatan dan meluangkan waktu, tenang serta pikiran dalam membantu peneliti mengumpulkan data dan informasi terkait penelitian peneliti.
10. Keluarga yang peneliti sayangi dan cintai sepenuh hati, khususnya Ayah, Ibu, kakak Lita, tante Ita, Yayan, alm. om Chaerudin yang selalu menyayangi dan mendoakan peneliti, memberikan motivasi, arahan, dukungan baik tenaga, pikiran, materi, kepada peneliti dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
11. Orang-orang terdekat yang peneliti sayangi dari masa sekolah, yaitu Salwa, Angga, dan Wilkhan yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyusunan proposal penelitian ini.
12. Sahabat terdekat peneliti, yaitu Sabila, Imami, Mutiara, Agnes, Maudy, dan Gustin dari semester pertama hingga detik ini yang selalu memberikan banyak dukungan dan saran dalam penyusunan proposal penelitian ini.

13. Serta teman-teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan FIP UNJ angkatan 2019, yang telah memberi dukungan dan doa kepada peneliti dalam menyelesaikan penyusunan proposal penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat menyempurnakan penelitian ini dan semoga dengan adanya penelitian ini dapat memberikan banyak manfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Juli 2023

Peneliti,

Finna Fauziyah Hidayat

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian 9
C. Pertanyaan Penelitian 10
D. Tujuan Penelitian 11
E. Manfaat Penelitian 12
BAB II KAJIAN PUSTAKA 14
A. Pengertian Pelayanan Prima 14
B. Tujuan Pelayanan Prima 16
C. Pentingnya Pelayanan Prima 17
D. Pelayanan Prima melalui RATER 19
E. Standar Pelayanan 27
F. Ciri Pelayanan yang Baik 28
G. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan 31
H. Penelitian yang Relevan 35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 43
A. Tujuan Khusus Penelitian 43
B. Pendekatan dan Metode Penelitian 44
C. Latar dan Waktu Penelitian 45
D. Data dan Sumber Data 46
E. Prosedur Pengumpulan dan Perekaman Data 47
F. Analisis Data 49

G. Pengecekan atau Pemeriksaan Keabsahan Data 51
BAB IV DESKRIPSI DATA DAN HASIL TEMUAN PENELITIAN 55
A. Deskripsi Data 55
B. Temuan Penelitian 81
C. Pembahasan 89
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 102
A. Kesimpulan 102
B. Rekomendasi 104
DAFTAR PUSTAKA 106
LAMPIRAN 109