

SKRIPSI
PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DASAR DI
KOTA YOGYAKARTA PADA TAHUN 2007
(studi kasus pada peserta didik di tingkat pendidikan dasar)

Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program S-1
pada jurusan Ilmu Pemerintahan



Disusun Oleh :

KAMALUDDIN
20030520056

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2007

SKRIPSI
PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DASAR DI
KOTA YOGYAKARTA PADA TAHUN 2007
(studi kasus pada peserta didik di tingkat pendidikan dasar)

Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program S-1
pada jurusan Ilmu Pemerintahan



Disusun Oleh :

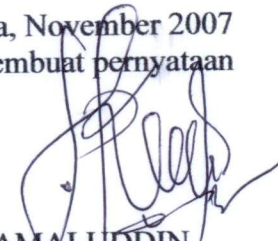
KAMALUDDIN
20030520056

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2007

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya dan atau pendapat orang lain yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka, selanjutnya apabila di kemudian hari terbukti terdapat duplikasi dan atau ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, November 2007
Yang membuat pernyataan



KAMALUDDIN
20030520056

MOTTO

“Ambillah waktu untuk berfikir, itu adalah sumber kekuatan.

Ambillah waktu untuk bermain, itu adalah rahsia dari masa muda yang abadi.

Ambillah waktu untuk berdoa, itu adalah sumber ketenangan.

Ambillah waktu untuk belajar, itu adalah sumber kebijaksanaan.

Ambillah waktu untuk mencintai dan dicintai, itu adalah hak istimewa yang diberikan

Tuhan. Ambillah waktu untuk bersahabat, itu adalah jalan menuju kebahagiaan.

Ambillah waktu untuk tertawa, itu adalah musik yang menggetarkan hati. Ambillah waktu untuk memberi, itu adalah membuat hidup terasa bererti. Ambillah waktu untuk

bekerja, itu adalah nilai keberhasilan.

Ambillah waktu untuk beramal, itu adalah kunci menuju syurga”.

(Kahlil Gibran)

“Pengetahuan dan pemahaman merupakan sahabat paling setia dalam hidup yang tidak pernah membohongimu, sebab pengetahuan adalah mahkota bagi dirimu dan pemahaman sebagai tongkatmu, kapan saja keduanya ada padamu, engkau dapat memiliki apapun”

(Kahlil Gibran)

“.....Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia”

(QS Al Ra'd :11)

“Semoga kamu mendapat cukup kebahagiaan untuk membuat

kamu bahagia, cukup

cubaan untuk membuat kamu kuat, cukup penderitaan

untuk membuat kamu menjadi

manusia yang sesungguhnya, dan cukup harapan untuk membuat kamu positif terhadap kehidupan”.

(Kahlil Gibran)

PERSEMBAHAN

Hanya atas izin-Mu ya Allah
 Hamba ini telah selangkah lebih maju dalam mencapai Cita-cita

Hanya dengan restu mu ayah ku tercinta
 Putra mu dapat meraih gelar sarjana
 Hanya dengan sujud dan doa mu bunda ku tersayang
 Putra mu selalu tegar tuk hadapi cobaan hidup
 Hanya dengan semangat dan doamu keluarga ku tersayang
 Aku dapat menyelesaikan kuliah ku
 Hanya dengan Cinta, Kasih sayang, dan Ketulusan mu Kekasihku
 Aku bisa salalu bisa bertahan hidup dari keterpurukan
 Hanya dengan kasih, nasehat, dan canda hangat mu kawan-kawan ku
 Aku bisa selalu tetap tersenyum senang
 walau badai selalu menyerang

Kupersembahkan Karya Tulis ini hanya untuk mu
 Yang selalu dihati

**Dedicated to all My Beloved
 Special For My Mother, My Father, My Family, My Girl Friend
 And For all My Best Friends**

Thank's To :

1. Buat Teman-Temanku di Kos **PURBA BANGSA**; Mas Fajar, Mbak nanik, Cunen (yang selalu baik) Borax, Gemek, Ares (yang selalu sharing dan bercerita bersama) Aji Bolot, Wili kude, Mas tio, Kiki, Agra, Iwan, Dimas, Pampam, dan Bos Kentung terimakasih atas waktu, kebaikannya membantu, dan sudah memberikan semangat, untuk teman-teman yang belum selesai dan yang lagi menyelesaikan karya tulis, selesaikanlah dan mari kita bersama-sama membangun Kota kecil tercinta kita menjadi lebih baik (Gokill).
2. Teman-Teman di Kos Pak Ilyas; An, Farid (yang selalu berbagi cerita, pengetahuan, ide-ide bisnis baru, dan berhayal masa depan bersama) Bontek, dan Iwan, terimakasih atas semuanya, maafkan jika selama ini ada kesalahan yang pernah ku perbuat. Terimakasih atas waktu dan kebaikannya membantu.
3. Teman-teman di Kontrakan belakang; Bang gino, Kelik, Gamat, Zakir, bujet, bang nubin, bang mucus, dan teman-teman yang lain yang tidak bisa disebutkan satu-satu disini, terimakasih atas kesempatannya merajut tali silaturahmi bersama.
4. Semua teman-teman dari Belitung yang ada di Yogyakarta; Sigit (yang selalu membantu dan baik, akan kuingat selalu jasa-jasamu dan semoga Allah membalasnya dengan pahala yang berlipat. Amin), pardi (yang selalu memberikan motivasi, ide-ide bisnis, dan pengetahuan baru yang belum pernah ku

- dapatkan sebelumnya), partok, mul, ijong, jampang, didit, geribing kecil, geribing gede, kardik, mengo', aris taha, andra, rice, dan semua teman-teman baik ku yang selalu dihati, terimakasih atas doa, dan pertemanannya selama ini.
5. Semua teman-teman yang ada di Kampus terutama IP kelas B'03, (yoga, amar, opik, yuza, gigih, gunawan, yono, niar, dan yang lain) IP kelas A, B, C, dan D '03; Arif (ayo semangat Dab... selesai kuliah kita cari kerja bareng-bareng lagi kan kita selalu berjodoh uda banyak buktinya, terimakasih sudah banyak membantu, menemani, dan berpartisipasi hingga terselesaikan skripsi ku ini, Okey...), Karie Genta (Ayo muscel mania yang semangat kuliahnya biar selesai jangan hanya semangat bentuk body aja otak juga perlu di bentuk, he he he, sukses yo..) Kasrul (jangan hanya tidur woi skripsi dikerjakan), Sabrina (lin makase la banyak membantu dan merepotkan), Roy (ayo kawan buruan tar keburu tua lho di kampus trus, hehe) hamka, kinoy, bob, adi magelang, dani, dan teman yang lain yang tidak bisa ditulis disini satu-satu baik yang sudah jadi alumni maupun yang masih baru (AYO yang semangat kuliahnya..) dan semua Teman-teman yang ada di Almamater; terimakasih untuk kebaikan kalian membantu hingga terselesaikannya karya tulis/ skripsi ini. Semoga kita menjadi orang yang berguna dan bisa di handalkan di kemudian hari. amin
6. Teman-Teman Magang di Sinergi; Agus, Abie, Arif. (ayo kawan yang semangat biar cepat lulus, uda tua lho malu sama adek-adek kelas, he he he)
7. Teman-Teman di Belitung; (jabrix band) Jhon (terimakasih atas kesetiiaannya selama ini sudah menemani hidup ku, membantu, berbagi cerita, dan

mensupport) Gabrix, Sabem, Azis, Nanang, Pay, Iris, Cigut, Evi, Topik, Bege', dan teman-teman yang lain. Semoga segala impian dan cita-cita kita dalam bermusik dikabulkan oleh Sang Maha Kuasa. Amin.

8. Dahrial (terimakasih atas kiriman doanya, dukungan, dan kebaikannya), tabek, petot, renold, marta, endut, tedy, bujin, julian, dan teman-teman yang lain semoga kita selalu kompak sampai nanti.amin
9. Mbak atun (yang selalu setia menyediakan makan untuk anak kos di kricak) terimakasih untuk keiklasannya semua.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah S.W.T yang telah melimpahkan anugerah, hidayah dan inayahnya hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan segala kekurangan dan keiklasan. Tidak lupa pula penulis haturkan shalawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya, serta para pengikutnya yang setia hingga akhir kelak, semoga limpahan syafaat Nabi Muhammad SAW senantiasa tercurah kepada kita semua. amin

Bersama rasa syukur dan bahagia, penulis menyajikan skripsi/ karya tulis ini yang berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar di Kota Yogyakarta Pada Tahun 2007 (studi kasus pada peserta didik di tingkat pendidikan dasar)” sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan program Sarjana S-1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dengan segala kerendahan hati penulis haturkan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberi bantuan, bimbingan, dan dorongan sehingga penulisan dan penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan. Ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Drs. Suswanta, M. Si, Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
2. Bapak Drs. Ulung Pribadi, M. Si, Dosen Pembimbing Akademik

3. Bapak Drs. Suranto, M.Pol selaku pembimbing, yang telah banyak membantu membimbing penulis hingga terselesaikannya karya tulis/skrpsi ini.
4. Ibu Ane Permatasari, S. IP selaku Dosen Penguji I
5. Bapak Drs. Juhari SA, M. Si selaku Dosen Penguji II
6. Semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini Bapak Suhardjo S. Pd, Ibu Siti Khambali, S.Pd, Bapak Sudarno, S.Pd, Bapak Suratman, Ibu Hamidah, dll yang telah memberikan pengalaman disaat melaksanakan penelitian yang sangatlah berharga dan penting ini demi mencapai cita-cita.
7. Kedua orang tua (Ayahanda Harun & Bunda Aini) yang sangat penulis sayangi. Semoga penulis mampu menjawab semua keinginan mereka diakhir hayat hidupnya. amien
8. Abang beserta keluarga tersayang (Hendryan Agustin, Dian, Shella, dan Bunga) dan Adikku (Rizki Agustriani) yang selalu memberikan motivasi, semangat & doa disaat skripsi ini lagi terpuruk.
9. Calon Pendamping Hidup (Asih Nurhandayani/ Bebi) yang paling penulis sayangi dan cintai yang telah banyak berkorban demi membantu mengerjakan karya tulis/ skripsi ini.
10. Seluruh keluarga besar yang ada di Belitung.
11. Terimakasih untuk semua teman-teman yang selalu membantu dan menemani dalam mengerjakan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan, maka untuk kesempurnaan skripsi ini, kritik, saran serta masukan yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 24 Oktober 2007

Penulis

(KAMALUDDIN)

DAFTAR ISI

	hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
SINOPSIS	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Hasil Penelitian	8
E. Kerangka Dasar Teori	8
1. Persepsi	9
2. Masyarakat	11
3. Kualitas Pelayanan Publik	12
4. Pendidikan	15
5. Pendidikan Dasar	22

F. Definisi Konseptual	27
G. Definisi Operasional	28
H. Metode Penelitian	29
1. Jenis Penelitian	29
2. Lokasi penelitian	30
3. Populasi dan Sampel	30
4. Teknik Pengumpulan Data	34
5. Data dan Sumber Data	36
6. Teknik Analisis Data	37
a. Kualitatif	37
b. Kuantitatif	37
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	40
A. Gambaran Umum Kota Yogyakarta	40
1. Kondisi Geografis	40
2. Kondisi Demografis	44
B. Deskripsi Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta	45
1. Sejarah Berdirinya Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta	45
2. Struktur Organisasi dan Tata Kerja	45
a. Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta .	45
b. Tata Kerja	47
C. Tugas dan Fungsi Bagian, Sub Dinas dan Cabang Dinas	54
D. Profil Sumberdaya Manusia	57
E. Prasarana	59

F. Deskripsi Sekolah	60
BAB III PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DASAR DI KOTA YOGYAKARTA PADA TAHUN 2007 <i>(studi kasus pada peserta didik di tingkat Pendidikan Dasar)</i>	63
A. Deskripsi Responden	64
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
2. Responden Berdasarkan Umur	65
3. Responden Berdasarkan Sekolah	66
B. Indikator Kualitas Pelayanan	67
1. Analisis Kenampakan Fisik (<i>Tangibles</i>)	67
2. Analisis Keandalan (<i>Reliability</i>)	81
3. Analisis Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	87
4. Analisis Jaminan Kepercayaan (<i>Assurance</i>)	96
5. Analisis Kemampuan Menyelami Perasaan (<i>Emphaty</i>)	102
C. Analisis Skala Indeks	108
BAB IV PENUTUP	118
A. Kesimpulan	118
B. Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

		hal
1.	Tabel I. 1 Persentase Kelulusan Siswa Tahun 2001 – 2005	4
2.	Tabel I. 2 Populasi Penelitian	30
3.	Tabel I. 3 Dari 14 kecamatan ditentukan 7 kecamatan terpilih	33
4.	Tabel I. 4 Daftar nama-nama 7 kecamatan sampel terpilih	33
5.	Tabel I. 5 Distribusi kuesioner per sekolah sampel penelitian	34
6.	Tabel II. 1 Banyaknya Kecamatan dan Kelurahan Dirinci Menurut Luas Wilayah, Jumlah RT, dan RW Tahun 2006	41
7.	Tabel II. 2 Jumlah Penduduk Kota Yogyakarta pada Tahun 2006	44
8.	Tabel II. 3 Prosentase Golongan Karyawan dan Jumlah Karyawan	57
9.	Tabel II. 4 Prosentase Jumlah Guru di Kota Yogyakarta	58
10.	Tabel II. 5 Kondisi Umum SKPD SD Kota Yogyakarta	60
11.	Tabel II. 6 Indikator Pendidikan Dasar Tingkat SD	61
12.	Tabel II. 7 Kondisi Umum SKPD SMP Kota Yogyakarta	61
13.	Tabel II. 8 Indikator Pendidikan Dasar Tingkat SMP	62
14.	Tabel III. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Tingkat SD dan Tingkat SMP	65
15.	Tabel III. 2 Responden Berdasarkan Umur Tingkat SD dan Tingkat SMP	65
16.	Tabel III. 3 Responden Berdasarkan Sekolah Negeri dan Swasta Tingkat SD dan Tingkat SMP	66
17.	Tabel III. 4 Aspek Tangibles (Kurikulum)	67
18.	Tabel III. 5 Aspek Tangibles (Kondisi Fisik)	69
19.	Tabel III. 6 Aspek Tangibles (Kondisi Fisik)	71

20. Tabel III. 7	Aspek Tangibles (Penampilan Guru)	73
21. Tabel III. 8	Aspek Tangibles (Penampilan Guru)	75
22. Tabel III. 9	Aspek Tangibles (Penampilan Guru)	77
23. Tabel III.10	Aspek Tangibles (Penampilan Guru)	79
24. Tabel III.11	Aspek Reliability (Kemampuan Melayani)	81
25. Tabel III.12	Aspek Reliability (Kemampuan Melayani)	82
26. Tabel III.13	Aspek Reliability (Kesiapan Melayani)	84
27. Tabel III.14	Aspek Reliability (Kesiapan Melayani)	85
28. Tabel III.15	Aspek Responsiveness (Kepekaan Membantu)	87
29. Tabel III.16	Aspek Responsiveness (Kepekaan Membantu)	89
30. Tabel III.17	Aspek Responsiveness (Daya Tanggap)	91
31. Tabel III.18	Aspek Responsiveness (Daya Tanggap)	93
32. Tabel III.19	Aspek Responsiveness (Kesungguhan)	95
33. Tabel III.20	Aspek Assurance (Jaminan Pelayanan)	96
34. Tabel III.21	Aspek Assurance (Jaminan Pelayanan)	98
35. Tabel III.22	Aspek Assurance (Kepastian)	99
36. Tabel III.23	Aspek Assurance (Kepastian)	101
37. Tabel III.24	Aspek Emphaty (Kepedulian)	102
38. Tabel III.25	Aspek Emphaty (Kepedulian)	104
39. Tabel III.26	Aspek Emphaty (Kehendak Membantu)	105
40. Tabel III.27	Aspek Emphaty (Kehendak Membantu)	107
41. Tabel III.28	Persepsi Peserta Didik dari Aspek Tangibles	110
42. Tabel III.29	Persepsi Peserta Didik dari Aspek Reliability	111

43. Tabel III.30	Persepsi Peserta Didik dari Aspek Responsiveness	112
44. Tabel III.31	Persepsi Peserta Didik dari Aspek Assurance	113
45. Tabel III.32	Persepsi Peserta Didik dari Aspek Emphaty	114
46. Tabel III.33	Persepsi Peserta Didik Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar DiKota Yogyakarta pada Tahun 2007 Berdasarkan Indeks Prestasi	115

DAFTAR GAMBAR

	hal
1. Gambar I. 1 Rata-rata APM dan APK SD-SMP di Kota Yogyakarta (2001-2005)	5
2. Gambar I. 2 Interaksi Peserta Didik – Pendidik – Tujuan Pendidikan	20
3. Gambar I. 3 Diagram Interaksi antar Komponen Pendidikan	21