

**HALAMAN JUDUL SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DASAR DI DAERAH**

**PERBATASAN INDONESIA-MALAYSIA TAHUN 2018**

**(Studi Kasus Kabupaten Kapuas Hulu, Kalimantan Barat)**

Diajukan sebagai Tugas Akhir untuk persyaratan memperoleh Gelar Sarjana (S1)

pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Disusun oleh:**

**Dwiyanti Elitasari**

**20160520073**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Nama : Dwiyanti Elitasari

NIM : 20160520073

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar di Daerah Perbatasan Indonesia-Malaysia Tahun 2018 (Studi Kasus Kabupaten Kapuas Hulu, Kalimantan Barat)

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar di Daerah Perbatasan Indonesia-Malaysia Tahun 2018 (Studi Kasus Kabupaten Kapuas Hulu, Kalimantan Barat)” merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak ada pengutipan atau penjiplakan yang diluar dan tidak sesuai etika keilmuan dalam penulisan karya ilmiah. Dengan pernyataan ini, jika ada pelanggaran duplikasi atau ada pihak yang dirugikan terhadap etika penulisan karya ilmiah saya siap bertanggung jawab dan menerima konsekuensinya.

Yogyakarta, 23 April 2020

Dwiyanti Elitasari

20160520073

## HALAMAN MOTTO

لَكُمْ شَرٌّ وَهُوَ شَيْئًا حَبُوءَاتٌ أَنْ وَعَسَىٰ لَكُمْ خَيْرٌ وَهُوَ شَيْئًا تَكْرَهُوا أَنْ وَعَسَىٰ  
تَعْلَمُونَ لَا وَأَنْتُمْ يَعْلَمُ وَاللَّهُ

“Dan boleh jadi kamu membenci sesuatu tetapi ia baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu tetapi ia buruk bagimu, dan Allah mengetahui dan kamu tidak mengetahui”

(QS. Al-Baqarah: 216)

“Bila kaum muda yang telah belajar di sekolah menganggap dirinya terlalu tinggi dan pintar untuk melebur dengan masyarakat yang bekerja dengan cangkul dan hanya memiliki cita-cita yang sederhana, maka lebih baik pendidikan itu tidak diberikan sama sekali”

Tan Malaka

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Tulisan ini dengan rasa syukur saya persembahkan kepada orang-orang tersayang yang telah berpengaruh dalam kehidupan saya:

1. Terimakasih kepada Allah SWT, karena atas limpahan rahmat, umur serta kesehatan yang diberikan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa halangan yang berarti. Terimakasih untuk selalu diberi kemudahan dan jalan dari Allah SWT.
2. Rasulullah SAW dengan bimbingan beliau kita dapat keluar dari zaman jahiliyah menuju zaman yang terang benderang seperti saat ini.
3. Kedua orang tua saya Bapak Meljani dan Ibu Megawati, yang selalu mendoa'akan saya serta memberi semangat dan dukungan yang tiada habisnya kepada saya.
4. Kakak dan adik saya Fadlillah Darmawan dan Sri Hartari yang selalu mendukung saya serta bersedia saya repotkan selama ini.
5. Seluruh keluarga besar Abang Palis dan keluarga besar Muhammad Udang yang telah memberi bantuan kepada saya selama saya kuliah, baik bantuan do'a maupun bantuan finansial.
6. Teruntuk teman "Aset Negara Team" yang terdiri dari Heni Purnama Sari, Najli Aidha Nuryani, Ima Nurviany, serta Qatrin Nada yang selalu bersedia menerima keluh kesah saya selama berada di kota tercinta Yogyakarta, teman makan teman tidur teman seperjuangan semoga kelak kita semua bisa dipertemukan kembali dalam keadaan sukses Aamiin.

7. Teruntuk teman “Temalak” saya yang sudah berteman dari jaman SMP sampai sekarang, walaupun jarang ketemu tapi masih tetap solid semoga kalian semua juga dilancarkan dalam skripsinya, semangat gengs!
8. Teruntuk teman “Move On Going” terimakasih gengs kalian sudah siap bersedia direpotkan selama ini, siap bersedia mengantarkan kita yang cewek-cewek dengan selamat sampai tujuan setiap pulang malem serta terimakasih canda guraunya selama kita bersama.
9. Teruntuk teman-teman serta Coach dari “UKM Futsal UMY” “Jogokaryan Futsal Academy” serta “Futsal Putri Fisipol” terimakasih sudah memberi saya pengalaman yang tidak terlupakan, terimakasih atas pembelajarannya dalam dunia perfutsal selama ini, serta terimakasih juga telah membimbing saya untuk tidak menjadi lemah dalam hal apapun.
10. Teruntuk teman-teman saya di “Proyek Ekspedisi Nusantara” a.k.a PENA terimakasih sudah menampung saya selama ini, terimakasih untuk 2 bulannya selama berada di Sambu Rampas, Nusa Tenggara Timur.
11. Teruntuk teman-teman seperbimbingan saya Linda, Yomi, Diba, dan yang lainnya terimakasih sudah menjadi tempat bertukar pikiran dan saling memberi semangat satu sama lain. Semangat gengs we can do it!

12. Dan yang terakhir tidak lupa saya ucapkan terimakasih yang sedalam dalamnya kepada teman seperjuangan saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu selama saya berada di Yogyakarta, terimakasih sudah menjadi bagian dalam hidup saya, terimakasih sudah menjadi teman untuk bertukar pikiran dan pendapat, terimakasih sudah mengajarkan saya tentang kehidupan diperantauan dan kehidupan yang sesungguhnya. Terimakasih sudah menjadi istimewa di kota yang istimewa ini. I love u guys.

## **KATA PENGANTAR**

Dengan menyebut nama Allah serta memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini di waktu yang tepat. Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar di Daerah Perbatasan Indonesia-Malaysia Tahun 2018” diajukan sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik dalam program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyo, MP., Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.SI selaku dekan fakultas ilmu sosial dan politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Muchamad Zaenuri, M.SI., Selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Ibu Dr. Dyah Mutiarin, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah mau dan berkenan meluangkan waktu, tenaga serta motivasi dalam memberi ilmunya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi. Terimakasih Ibu Arin telah dengan sabar membimbing penulis semoga selalu diberi kesehatan dan diberikan umur yang panjang oleh Allah SWT.

5. Bapak Dr. Suswanta, M.Si. selaku dosen penguji I skripsi yang telah meluangkan waktu untuk menguji skripsi penulis dan mau memberi masukan serta bimbingan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Bapak Dr. Suranto, M.Pol. selaku dosen penguji II skripsi yang telah meluangkan waktu untuk menguji skripsi penulis dan mau memberi masukan serta bimbingan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Kepada seluruh dosen Ilmu Pemerintahan yang telah banyak memberi penulis ilmu selama penulis duduk di bangku perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Kepada seluruh Staff dan Karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu penulis baik dalam pelayanan administrasi maupun non-administrasi.
9. Kepada Dinas Pendidikan Kabupaten Kapuas Hulu dan Sekolah Dasar di Kecamatan Badau daerah perbatasan Indonesia-Malaysia yang telah bersedia untuk penulis wawancara beserta datanya.



Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis sangat menerima kritikan, masukan dan saran yang membangun. Penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca dan semoga ilmu serta gelar yang di dapatkan penulis bisa berguna bagi keluarga, nusa dan bangsa.

Yogyakarta, 23 April 2020

Penulis

Dwiyanti Elitasari

20160520073

## DAFTAR ISI

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| <b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI</b> .....          | <b>i</b>                            |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....             | <b>ii</b>                           |
| <b>HALAMAN MOTTO</b> .....                  | <b>iii</b>                          |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....            | <b>iv</b>                           |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                 | <b>vii</b>                          |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                     | <b>x</b>                            |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                   | <b>xii</b>                          |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                  | <b>xiii</b>                         |
| <b>DAFTAR GRAFIK</b> .....                  | <b>xiv</b>                          |
| <b>SINOPSIS</b> .....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>B. Rumusan Masalah</b> .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>C. Tujuan Penelitian</b> .....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>D. Manfaat Penelitian</b> .....          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1. Teoritis: .....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2. Praktis: .....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>E. Studi Terdahulu</b> .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>F. Kerangka Dasar Teori</b> .....        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1. Kualitas Pelayanan Publik.....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2. Pendidikan Dasar .....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3. Daerah Perbatasan .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>G. Definisi Konseptual</b> .....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1. Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar .... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2. Daerah Perbatasan .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>H. Definisi Operasional</b> .....        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>I. Metode Penelitian</b> .....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1. Jenis Penelitian .....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2. Lokasi Penelitian .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3. Data dan Sumber Data .....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4. Teknik Pengumpulan Data .....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5. Teknik Analisis Data .....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

**BAB II GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN ...** Error! Bookmark not defined.

**A. Gambaran Umum Kabupaten Kapuas Hulu .....** Error! Bookmark not defined.

**B. Pelayanan Urusan Wajib Dasar .....** Error! Bookmark not defined.

**BAB III ANALISIS DATA DAN HASIL PEMBAHASAN ...** Error! Bookmark not defined.

**A. Tangible .....** Error! Bookmark not defined.

**B. Reliable .....** Error! Bookmark not defined.

**C. Responsiveness .....** Error! Bookmark not defined.

**D. Competence .....** Error! Bookmark not defined.

**E. Courtesy.....** Error! Bookmark not defined.

**F. Credibility.....** Error! Bookmark not defined.

**G. Security .....** Error! Bookmark not defined.

**H. Access.....** Error! Bookmark not defined.

**I. Communication .....** Error! Bookmark not defined.

**J. Understanding the costumer .....** Error! Bookmark not defined.

**BAB IV PENUTUP .....** Error! Bookmark not defined.

**A. Kesimpulan.....** Error! Bookmark not defined.

**B. Saran.....** Error! Bookmark not defined.

**DAFTAR PUSTAKA.....** Error! Bookmark not defined.

**LAMPIRAN .....** Error! Bookmark not defined.

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 Data Pokok Pendidikan Dasar Tiap Provinsi Tahun 2017/2018 ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 2 Data Siswa Putus Sekolah Tahun 2016, 2017, dan 2018 ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 3 Literature Review ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 4 Indikator Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar .... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 5 Teknik Pengumpulan Data..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 1 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2017..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 2 Perkembangan Indeks Pembangunan Manusia Tahun 2014-2016 Kabupaten Kapuas Hulu ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 3 Garis Kemiskinan, Jumlah Penduduk, Persentase Penduduk Miskin, Indeks Kedalaman Kemiskinan, dan Indeks Kearifan Kemiskinan Kabuapten Kapuas Hulu Tahun 2014-2017 ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 4 Persentase Penduduk yang Bekerja Menurut Lapangan Pekerjaan Utama dan Jenis Kelamin **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 5 Jumlah Sekolah dan Murid TK dan SD di Kabupaten Kapuas Hulu Berdasarkan Jenis dan Status Sekolah (Tahun Pelajaran 2016/2017) ..... **Error! Bookmark not defined.**

**No table of figures entries found.**

## DAFTAR GAMBAR

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| Gambar 2. 1 Laju Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Kapuas Hulu ..... | <b>Error!</b>                       |
| <b>Bookmark not defined.</b>                                     |                                     |
| Gambar 3. 1 SDN 8 Sebindang .....                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 3. 2 SDN 1 Badau .....                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 3. 3 SDN 11 Janting .....                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

## DAFTAR GRAFIK

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| Grafik 3. 1 Tangible .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Grafik 3. 2 Reliable.....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Grafik 3. 3 Responsiveness .....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Grafik 3. 4 Competence .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Grafik 3. 5 Courtesy.....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Grafik 3. 6 Credibility.....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Grafik 3. 7 Security.....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Grafik 3. 8 Access.....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Grafik 3. 9 Communication.....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Grafik 3. 10 Understanding the costumer ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |