



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TK NEGERI BANGETAYU WETAN

KECAMATAN GENUK KOTA SEMARANG

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan politik

Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

Mery Apriana Siregar

14020111120009

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2018

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mery Apriana Siregar

NIM : 14020111120009

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

Analisis Kualitas Pelayanan TK Negeri Bangetayu Wetan Kecamatan Genuk

Kota Semarang

Adalah benar – benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 28 September 2018

Pembuat Pernyataan

Mery Apriana Siregar

NIM. 14020111120009

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan TK Negeri Bangetayu Wetan
Kecamatan Genuk Kota Semarang

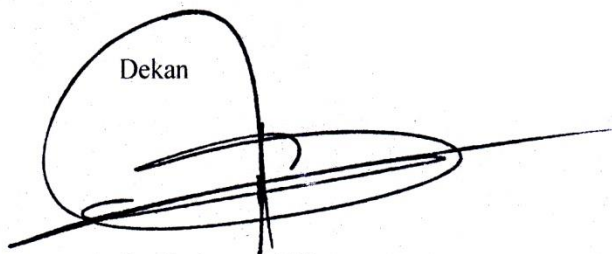
Nama Penyusun : Mery Apriana Siregar

NIM : 14020111120009

Program Studi : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 01 Oktober 2018

Dekan


Dr. Sunarto, M.Si
NIP. 19660727 199203 1 001

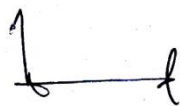
Wakil Dekan



Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si
NIP. 19610510 198902 1 002

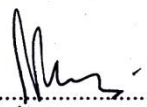
Dosen Pembimbing :

1. Dra. Nina Widowati, M.Si


(.....)

DosenPenguji Skripsi:


1. Dra. Margareta Suryaningsih, M.S


(.....)

2. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si


(.....)

3. Dra. Nina Widowati, M.Si


(.....)

MOTTO

“Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan-pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu Ia tidak akan membiarkan kamu dicobai Ia akan memberikan kepadamu jalan keluar, sehingga kamu dapat menanggungnya”

(1 Korintus 10:13)

“Bangkitlah dalam menghadapi masalah dan yakinlah bahwa Tuhan menyertai kita”

(Matius 1:23)

“Ia membuat segala sesuatu indah pada waktunya”

(pengkhotbah 3:11)

“Hidupmu akan berubah sejak kamu berubah, hidupmu tidak akan berubah jika kamu tidak merubahnya, hasilmu bukanlah seperti buah yang ketika masak akan jatuh sendiri”

(Daniel Braga)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

- ❖ Kedua orang tua penulis, Bapak Eliakim Siregar dan Ibu Fransiska Gultom yang selalu memberikan kasih sayang, perhatian serta doanya.
- ❖ Abang dan Adik-adik penulis, Robert Antony Siregar, Perdy Yosafat Siregar dan Valentina Siregar yang selalu memberikan semangat dan doa.

ABSTRAK

JUDUL : **ANALISIS KUALITAS LAYANAN TK NEGERI BANGETAYU WETAN KECAMATAN GENUK KOTA SEMARANG**
NAMA : **MERY APRIANA SIREGAR**
NIM : **1402011112009**
JURUSAN : **ADMINISTRASI PUBLIK**

Taman Kanak-Kanak (TK) adalah Lembaga yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini. Lembaga TK sebagai ujung tombak Penyelenggaraan Pendidikan, dituntut untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan. Begitu juga dengan TK Negeri Bangetayu Wetan Kecamatan Genuk Kota Semarang selaku penyelenggara pendidikan.

Pelaksanaan TKN Bangetayu Wetan masih mengalami kendala dalam proses standarisasi pelaksanaan TK. Dari penjelasan diatas peneliti ingin mengkaji: (1) Deskripsi kualitas pelayanan TKN Bangetayu Wetan (2) aspek-aspek yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan TKN Bangetayu Wetan. Manfaat yang diambil dari penelitian ini untuk memberikan informasi tentang kualitas pelayanan TKN Bangetayu Wetan dan aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan TKN Bangetayu Wetan. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif didapat bahwa perlunya pemahaman tentang pencapaian dan standarisasi yang diperlukan sehingga pembentukan dan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh lembaga TK menjadi jelas. Orang tua sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan TKN Bangetayu Wetan karena mendapatkan informasi yang cukup dan adanya interaksi yang baik antara orang tua dan lembaga TK. Kendala terjadi dalam kurangnya tenaga pendidik dan kurang lengkapnya sarana dan prasarana. Untuk itu diperlukan dukungan dari pemerintah terutama dalam Sarana dan Prasarana dalam menunjang kegiatan TK.

Kata kunci: Kualitas Payanan, Orang tua, Taman Kanak-kanak

ABSTRACT

**TITLE : ANALYSIS THE QUALITY OF BANGETAYU
WETAN KINDERGARTEN SERVICE IN GENUK
DISTRICT OF SEMARANG CITY**
NAME : MERY APRIANA SIREGAR
NIM : 14020111120009
MAJOR : PUBLIC ADMINISTRATION

Kindergartens are institutions that are responsible for the implementation of Early Childhood Education kindergartens as the spearhead of Educational Implementation, are required to always improve the quality of service. Likewise with the Bangetayu Wetan Kindergarten in Genuk Sub-district, Semarang City as the education provider.

The implementation of Bangetayu Wetan Kindergarten is still experiencing problems in the process of standardizing the implementation of kindergarten From the explanation above, the researcher wants to study: (1) Description of the quality of services of Bangetayu Wetan Kindergarten (2) aspects that support and hinder the quality of service of Bangetayu Wetan Kindergarten. Benefits taken from this study to provide information about the quality of Bangetayu Wetan kindergarten services and aspects that need to be considered in improving the service quality of Bangetayu Wetan Kindergarten. Using qualitative descriptive methods, it was found that the need for understanding of achievement and standardization was needed so that the formation and implementation of activities carried out by the kindergarten institutions became clear. Parents are quite satisfied with the services provided by Wetan because they get enough information and good interaction between parents and kindergarten institutions. Constraints occur in the lack of educators and lack of facilities and infrastructure. For this reason, support is needed from the government, especially in Facilities and Infrastructure to support kindergarten activities.

Keywords: Quality of Service, Parents, Kindergarten

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan TK Negeri Bangetayu Wetan Kecamatan Genuk Kota Semarang”

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, sehingga dalam pembuatan skripsi ini tidak sedikit bantuan, petunjuk, saran-saran maupun arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;
2. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku ketua Jurusan Administrasi Publik dan Ibu Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
3. Ibu Dra. Nina Widowati, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah senantiasa memberikan saran, semangat serta motivasi kepada peneliti dalam setiap bimbingan yang telah dilakukan;
4. Ibu Dr. Ida Hayu Dwimawanti, M.M selaku dosen wali, Terimakasih atas bimbingan, dukungan dan kesempatan berharga yang telah diberikan.
5. Semua Dosen dan Staf Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;
6. Kepada Kepala PNFI UPTD Kecamatan Genuk dan Kepala TK Negeri Bangetayu Wetan serta Orang Tua peserta didik yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan kegiatan penelitian;
7. Kedua Orang tua (Eliakim Siregar dan Fransiska Gultom) serta Abang dan Adik tercinta (Robert Siregar, Perdy Siregar, dan Valentina Siregar) yang

tidak pernah luput memberikan doa, semangat, kasih sayang, serta segalanya bagi peneliti.

8. Teman Peneliti (Septyani Purba) Terimakasih sudah menjadi sahabat terdekat peneliti. Semoga persahabatan kita selalu berlanjut.
9. Seluruh pihak yang telah membantu serta membimbing penyusunan skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena adanya keterbatasan yang ada pada peneliti. Untuk itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun akan senantiasa peneliti terima demi kesempurnaan dan kebaikan skripsi ini.

Semarang, September 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	17
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis	18
1.5.1 Administrasi Publik	18
1.5.2 Pelayanan	22
1.5.3 Kualitas Pelayanan	27
1.5.4 Pengertian Pendidikan	33
1.5.5 Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)	34
1.5.6 Dimensi Kualitas Layanan Lembaga PAUD	36

1.6 Operasionalisasi Konsep	48
1.7 Metode Penelitian	50
1.7.1 Tipe Penelitian	50
1.7.2 Fokus dan Lokus Penelitian	52
1.7.3 Subjek Penelitian	52
1.7.4 Sumber Data	53
1.7.5 Teknik Pengumpulan Data	54
1.7.6 Analisis dan Interpretasi Data	55
1.7.7 Kualitas Data	57

BAB II GAMBARAN UMUM TKN BANGETAYU WETAN KECAMATAN GENUK KOTA SEMARANG

2.1 Sejarah Berdirinya TKN Bangetayu Wetan Kecamatan Genuk Kota Semarang	58
2.2 Profil TKN Bangetayu Wetan Kecamatan Genuk Kota Semarang	59
2.3 Sarana dan Prasarana TKN Bangetayu Wetan Kecamatan Genuk Kota Semarang	61
2.4 Data Guru dan Pegawai TKN Bangetayu Wetan Kecamatan Genuk Kota Semarang	62

BAB III DESKRIPSI DAN PEMBAHASAN KUALITAS PELAYANAN TK NEGERI BANGETAYU WETANANAN KECAMATAN GENUK KOTA SEMARANGUK

1.1 Standar Tingkat Pencapaian Perkembangan	64
1.1.1 Perkembangan Anak Selama Mengikuti Pendidikan di TKN Bangetayu Wetan.....	64
1.2 Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan	79
1.2.1 Kualifikasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan	80
1.2.2 Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan	83
3.3 Standar Isi, Proses, dan Penilaian	90

3.3.1 Komponen Isi	90
3.2.2 Komponen Proses	99
3.2.3 Komponen Penilaian	104
3.4 Standar Sarana dan Prasarana, Pengelolaan, dan Pembiayaan	109
3.4.1 Kondisi Sarana dan Prasarana	109
3.4.2 Pelaksanaan Pengelolaan	113
3.4.3 Sumber Pembiayaan	117

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan	122
4.2 Aspek Pendukung dan Penghambat	123
4.3 Saran	124

DAFTAR PUSTAKA	125
----------------------	-----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Jumlah Penduduk Terlayani (Peserta Didik) di Kota Semarang	9
Tabel 1.2 Jumlah Satuan PAUD Kecamatan Genuk	11
Tabel 1.3 Sarana dan Prasarana TKN Bangetayu Wetan	14
Tabel 1.4 Perbandingan Perspektif: <i>Old Public Administration, New Public Management, New Public Service</i>	21
Tabel 2.1 Sarana dan Prasarana TKN Bangetayu Wetan.....	61
Tabel 2.2 Data Guru dan Pegawai TKN Bangetayu Wetan	62
Tabel 3.1 Tingkat Pencapaian Perkembangan Anak Kelompok Usia Lahir 4 tahun sampai 5 tahun dan 5 tahun sampai 6 tahun	68
Tabel 3.2 Interaksi Orang Tua Terhadap Lembaga TK	78
Tabel 3.3 Data Guru dan Pegawai TKN Bangetayu Wetan	83
Tabel 3.4 Sarana dan Prasarana TKN Bangetayu Wetan	113
Tabel 3.5 Panduan Penggunaan Dana BOP	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Contoh Rencana Kegiatan Harian	100
Gambar 3.2 Contoh Pembukaan dan Inti Dalam Kegiatan Harian Pembelajaran	101
Gambar 3.3 Contoh Penutupan Dalam Kegiatan Harian Pembelajaran	101