

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS DATA POKOK PENDIDIKAN  
(DAPODIK) DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN MALANG**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**FEBY NUR AZIZAH**

**NIM. 200106110007**



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2024**

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS DATA POKOK PENDIDIKAN  
(DAPODIK) DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN MALANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam  
Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Untuk Memenuhi Salah Satu  
Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S.Pd.)



**Oleh:**

Feby Nur Azizah

NIM. 200106110007

**Dosen Pembimbing:**

Walid Fajar Antariksa, MM

NIP. 198611212015031003

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG**

**2024**

## LEMBAR PENGESAHAN

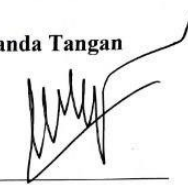
### LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Implementasi Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang” oleh Feby Nur Azizah ini telah dipertahankan di depan sidang pengujian dan dinyatakan lulus pada tanggal 21 Oktober 2024.

#### Dewan Penguji

#### Tanda Tangan

Ketua (Pengujian Utama)  
Dr. H. Mulyono, M.A  
NIP. 199606262005011003



Sekretaris Sidang  
Walid Fajar Antariksa, M.M  
NIP. 198611212015031003



Pembimbing  
Walid Fajar Antariksa, M.M  
NIP. 198611212015031003



Penguji  
Siti Ma'rifatul Hasanah, M.Pd  
NIP. 198510152019032012



Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan



Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd  
NIP. 1965949319980310002

## LEMBAR PERSETUJUAN

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI  
IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS DATA POKOK PENDIDIKAN (DAPODIK) DI DINAS PENDIDIKAN  
KABUPATEN MALANG**

Oleh:

**Feby Nur Azizah**

**200106110007**

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertanggung jawabkan dalam sidang skripsi

**Dosen Pembimbing**



**Walid Fajar Antariksa, M.M**

**NIP. 198611212015031003**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Maulana Malik  
Ibrahim Malang



**Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I.,M.Pd**

**NIP. 197811192006041001**

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Dengan penuh rasa syukur dan kasih sayang, karya tulis ini saya persembahkan kepada orang-orang yang mendukung penulis:

1. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yang saya sayangi, Bapak Satubi dan Ibu Sholihah. Saya ucapkan terima kasih kepada ayah dan ibu yang doanya tidak pernah terputus untuk saya serta banyak mengorbankan banyak hal untuk saya sehingga tidak ada yang dapat menggantikan kasih sayang dan perjuangan kedua orang tua saya, serta sebagai penyemangat terbesar saya dalam menyelesaikan tulisan ini.
2. Keluarga besar saya yang selalu mendukung baik moral dan materil setiap langkah penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
3. Kemudian untuk sahabat saya Aini, Lina, Shofi, Dinan, Berlian yang selalu mendukung, menyemangati, dan menasehati di kala saya tidak dapat melanjutkan penelitian ini dengan itu kita bisa bersama-sama berjuang untuk menyelesaikannya.

4. Bapak/Ibu Guru semasa saya TK, SD, MTS, dan MAN serta dosen-dosen UIN MALIKI yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu kepada saya.
5. Byun Baekhyun dan Park Chanyeol EXO yang selalu menjadi penyemangat selama proses penulisan skripsi ini.

## MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا , إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

**“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.  
Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” QS. Al-Insyirah: 5-6**

## NOTA DINAS PEMBIMBING

### LEMBAR HALAMAN NOTA DINAS

Walid Fajar Antariksa, MM.  
Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK)  
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

---

Yang Terhormat,  
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang  
Di Malang

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Sesudah melaksanakan proses bimbingan skripsi, baik dari segi bahasa, maupun teknik penulisan dan setelah membaca skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Feby Nur Azizah  
NIIM : 200106110007  
Judul Skripsi : Implementasi Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang

Maka selaku pembimbing, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk di pertanggungjawabkan dalam sidang skripsi. Demikian atas perhatiannya terima kasih.

*Wa'alaikumsalam Wr.Wb*

Dosen Pembimbing,



Walid Fajar Antariksa, MM  
NIP. 198611212015031003



## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

### LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Feby Nur Azizah  
NIM : 200106110007  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : Implementasi Manajemen Pelayanan Publik dalam  
Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan  
(DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang

Saya dengan sebenar-benarnya menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah hasil dari karya saya sendiri tanpa melakukan plagiarism pada tulisan atau karya orang lain, mengutip atau merujuk gagasan serta hasil temuan yang ditulis orang lain, disesuaikan dengan aturan yang diterbitkan oleh kampus dengan etika pengutipan yang sesuai agar tidak timbul plagiarism karya orang lain. Apabila terdapat plagiarism dalam skripsi saya, saya selaku penulis bersedia untuk mempertanggung jawabkan sesuai dengan aturan yang berlaku

Dengan demikian, pernyataan ini saya buat dengan sadar serta tidak ada paksaan dari pihak manapun

Malang, 29 Agustus 2024



Feby Nur Azizah  
NIM. 200106110007

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas anugerah-Nya berupa rahmat, petunjuk, dan berkat-Nya yang memungkinkan penulis menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul "Implementasi Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang". Tak lupa penulis salam juga senantiasa penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi pemimpin bagi umat manusia dalam perjalanan dari zaman kegelapan menuju cahaya pengetahuan.

Dalam penulisan tugas akhir penelitian skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas segala bantuan, dorongan, dan do'a dari berbagai pihak di bawah ini:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Zainuddin, M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Nur Ali, M. Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak. Dr. Nurul Yaqien, M. Pd selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak. Walid Fajar Antariksa, M.M selaku dosen pembimbing yang mengarahkan dan membimbing hingga akhir.
5. Bapak Ibu Dosen Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

6. Bapak Dr. Suwadji.,S.IP.,M.Si Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Malang yang berkenan dan mengizinkan penelitian, membantu kelancaran dan memberi kemudahan kepada peneliti untuk dijadikan narasumber penelitian.
7. Bapak Ahmad Anwar, S.H selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan yang berkenan mengizinkan penelitian, membantu kelancaran dan memberi kemudahan kepada peneliti untuk dijadikan narasumber penelitian.
8. Ibu Anastasia Megawati, S.Pd selaku Staf Pengelola Program dan Kegiatan Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan yang berkenan mengizinkan penelitian kepada peneliti untuk dijadikan narasumber penelitian.
9. Bapak Noni Dwiki Putra Tanyo, S.Pd selaku operator Dapodik SMPN 2 Bantur dan Ibu Ifa Noviyanti, S.Pd selaku operator Dapodik SDI Dewi Masyithoh yang berkenan mengizinkan penelitian, untuk dijadikan narasumber penelitian.

Penulis mengetahui bahwa penyusun karya tulis ini masih ada banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis menginginkan kritik, saran, dan anjuran yang membangun dari seluruh pihak yang bisa dijadikan masukan pada penyempurnaan karya tulis ini.

Malang, 15 Agustus 2024

Penulis



Feby Nur Azizah

200106110007

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

### A. Huruf

ا	= a	ز	= z	ق	= q
ب	= b	س	= s	ك	= k
ت	= t	ش	= sy	ل	= l
ث	= ts	ص	= sh	م	= m
ج	= j	ض	= dl	ن	= n
ح	= ḥ	ط	= th	و	= w
خ	= kh	ظ	= zh	ه	= h
د	= d	ع	= ...'...	ء	= ..'
ذ	= dz	غ	= gh	ي	= y
ر	= r	ف	= f		

### B. Vokal panjang

Vokal (a) panjang = â

Vokal (i) panjang = î

Vokal (u) panjang = û

### C. Vokal diftong

او = aw

اي = ay

او = û

اي = î

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahap Pelaksanaan Aplikasi DAPODIK Versi 2021 .....	32
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir .....	33
Gambar 3.1 Triangulasi Sumber.....	41
Gambar 3.2 Triangulasi Teknik.....	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Malang .....	50
Gambar 4.2 DOR di Kecamatan Tumpang .....	61
Gambar 4.3 DOR di Kecamatan Pakis .....	61
Gambar 4.4 DOR di Kecamatan Poncokusumo .....	61
Gambar 4.5 DOR di Kecamatan Bantur .....	62
Gambar 4.6 Bimtek Peningkatan Kompetensi Operator SMP 2022 .....	64
Gambar 4.7 Bimtek Peningkatan Kualitas dapodik Seluruh Jenjang 2023....	64
Gambar 4.8 Bimtek Peningkatan Kualitas dapodik Dinas Prov. 2021.....	65
Gambar 4.9 Upaya Meminimalisir Kesalahan Peng-Entryan dapodik Melalui Bimtek Sertifikasi Guru Serta Program Profesi Guru (PPG) Jabatan 2020 ...	65
Gambar 4.10 Daftar Putar Podcast dapodik .....	67
Gambar 4.11 Daftar Putar Podcast dapodik .....	67
Gambar 4.11 Cover SINAU DAPODIK Tahun 2023 .....	69
Gambar 4.12 Daftar Isi SINAU DAPODIK Tahun 2023.....	69
Gambar 4.13 Laman Interaksi pada Website Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.....	70
Gambar 4.14 Laman Pengiriman Pesan .....	71

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian.....	13
Tabel 4.1 Sebaran Sekolah di Kabupaten Malang Tahun 2023 .....	45
Tabel 4.2 Sinkronisasi DAPODIK Kabupaten Malang Tahun 2021 .....	76
Tabel 4.3 Sinkronisasi DAPODIK Kabupaten Malang Tahun 2022 .....	77
Tabel 4.4 Sinkronisasi DAPODIK Kabupaten Malang Tahun 2023 .....	78

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO.....	vii
NOTA DINAS PEMBIMBING .....	viii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR ISI .....	xv
ABSTRAK.....	xix
ABSTRACT .....	xx
البحث مستخلص .....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9

E. Orisinalitas Penelitian.....	10
F. Definisi Istilah .....	16
G. Sistematika Pembahasan .....	16
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>18</b>
A. Manajemen Pelayanan Publik .....	18
1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik .....	18
2. Pengertian Perencanaan.....	21
3. Pengertian Implementasi .....	22
4. Pengertian Dampak .....	23
B. Prinsip Pelayanan Publik.....	23
C. Sistem Informasi Manajemen.....	25
1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen.....	25
2. Sistem Aplikasi Komputer .....	28
3. Aplikasi Data Pokok Pendidikan (DAPODIK).....	28
D. Kerangka Berfikir.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	34
B. Kehadiran Peneliti .....	35
C. Lokasi Penelitian .....	36
D. Data dan Sumber Data.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data .....	37
F. Analisis Data .....	39
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	40



H. Prosedur Penelitian .....	41
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	44
1. Paparan Data Objek Penelitian .....	44
2. Visi, Misi, Tujuan, dan Motto .....	47
3. Struktur Organisasi .....	49
B. Temuan Penelitian .....	50
1. Perencanaan Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang .....	50
2. Implementasi Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang .....	58
3. Dampak Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang .....	74
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>85</b>
A. Perencanaan Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang .....	85
B. Implementasi Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang .....	90

C. Dampak Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.....	95
--	----

**BAB VI PENUTUP**

A. Simpulan.....	100
B. Saran.....	103

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>
-----------------------------	------------

## ABSTRAK

Azizah, Feby Nur. 2024. Implementasi Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Kabupaten Malang. Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing Skripsi: Walid Fajar Antariksa, MM.

---

**Kata Kunci: Implementasi, Manajemen Pelayanan Publik, Kualitas, DAPODIK.**

Data yang berkualitas adalah data yang cepat, lengkap, sah, akuntabel, dan mutakhir/terbaru untuk perencanaan dan program pendidikan yang tepat sasaran. Salah satu upaya dalam menghasilkan Data Pokok Pendidikan (dapodik) yang berkualitas adalah tidak lepas dari pelayanan yang efektif dan efisien.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: Mendeskripsikan perencanaan manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas data pokok pendidikan (dapodik) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang; Mendeskripsikan implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas data pokok pendidikan (dapodik) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang; Mendeskripsikan dampak implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas data pokok pendidikan (dapodik) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif jenis penelitian studi kasus yang mendapatkan hasil data dalam bentuk deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun Teknik analisis data berupa kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Perencanaan manajemen pelayanan publik melalui tahapan analisis permasalahan, menentukan tujuan, dan menyusun program pelayanan dapodik dalam rangka meningkatkan kualitas data pokok pendidikan Kabupaten Malang; Pelaksanaan implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas data pokok pendidikan (dapodik) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang meliputi beberapa program yaitu: (a) program Dapodik *On the Road* (DOR); (b) program pelatihan dapodik; (c) podcast pendidikan; (d) SINAU DAPODIK; (e) Laman Interaksi. Dampak manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas data pokok pendidikan (dapodik) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang adalah meningkatnya kualitas data dapodik yang ditandai dengan kenaikan secara signifikan pada sinkronisasi data dapodik, kualitas pelayanan yang meningkat sehingga mendatangkan kepuasan dari para operator dapodik lembaga pendidikan, serta program-program dapodik yang dapat meningkatkan kapasitas dan memudahkan para operator dapodik dalam menjalankan aplikasi dapodik sehingga dapat meminimalisir kesalahan yang terjadi saat *input* data dan menjalankan aplikasi dapodik.

## ABSTRACT

Azizah, Feby Nur. 2024. Implementation of Public Service Management in Improving the Quality of Basic Education Data (DAPODIK) at the Malang Regency Office. Thesis, Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. Thesis Supervisor: Walid Fajar Antariksa, MM.

---

**Keywords: Implementation, Public Service Management, Quality, DAPODIK.**

Quality data is fast, complete, valid, accountable, and up-to-date/up-to-date data for targeted planning and educational programs. One of the efforts in producing quality Basic Education Data (DAPODIK) is inseparable from effective and efficient services.

The purpose of this study is to find out: (1) describe the planning of public service management in improving the quality of basic education data (dapodik) at the Malang Regency Education Office; (2) describe the implementation of public service management in improving the quality of basic education data (dapodik) at the Malang Regency Education Office; (3) describe the impact of the implementation of public service management in improving the quality of basic education data (dapodik) at the Malang Regency Education Office.

This study uses a qualitative approach of case study research that obtains data results in descriptive form. The data collection techniques used in this study are interviews, observations, and documentation. The data analysis techniques are in the form of data condensation, data presentation, and conclusion drawn. To check the validity of the data, source triangulation and triangulation techniques are used.

Based on the results of the study, it can be found that public service management planning through the stages of problem analysis, determining goals, and compiling dapodik service programs in order to improve the quality of basic education data in Malang Regency; the implementation of public service management in improving the quality of basic education data (dapodik) at the Malang Regency Education Office includes several programs, namely: (a) the Dapodik On the Road (DOR) program; (b) Dapodik training program; (c) educational podcasts; (d) SINAU DAPODIK; (e) Interactive Sites. The impact of public service management in improving the quality of basic education data (dapodik) at the Malang Regency Education Office is the improvement in the quality of dapodik data which is characterized by a significant increase in the synchronization of dapodik data, the quality of service has increased so as to bring satisfaction from dapodik operators of educational institutions, as well as dapodik programs that can increase capacity and make it easier for dapodik operators to run applications Dapodik so that it can minimize errors that occur when entering data and running the Dapodik application.

## البحث مستخلص

عزيزة ، فيبي نور. ٢٠٢٤. تنفيذ إدارة الخدمة العامة في تحسين جودة بيانات التعليم الأساسي (دابوديك) في مكتب مالانج ريجنسي. أطروحة، برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية، كلية التربية وتدريب المعلمين، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف على الرسالة: وليد فجر عنتريكسة، م.

**الكلمات المفتاحية: تنفيذ، إدارة الخدمة العامة ، الجودة ، البيانات الأساسية عن التعليم.**

البيانات عالية الجودة هي بيانات سريعة وكاملة وصالحة وخاضعة للمساءلة ومحدثة /محدثة للتخطيط المستهدف والبرامج التعليمية. ولا يمكن فصل أحد الجهود المبذولة لإنتاج بيانات جيدة عن التعليم الأساسي الجيد عن الخدمات الفعالة والكفؤة. ويجب تحقيق خدمات عامة جيدة في ميدان التعليم حتى يحسن نوعية التعليم لشعب إندونيسيا.

الغرض من هذه الدراسة هو معرفة (١) وصف تخطيط إدارة الخدمة العامة في تحسين جودة بيانات التعليم في مكتب التعليم في مالانج ريجنسي (٢) وصف تنفيذ إدارة الخدمة العامة في تحسين (دابوديك) الأساسي في مكتب التعليم في مالانج ريجنسي (٣) وصف أثر تنفيذ إدارة (دابوديك) نوعية بيانات التعليم الأساسي في مكتب التعليم في مالانج ريجنسي (دابوديك) الخدمة العامة في تحسين نوعية بيانات التعليم الأساسي.

تستخدم هذه الدراسة نهجا نوعيا لأبحاث دراسة الحالة التي تحصل على نتائج البيانات في شكل وصفي من الكلمات المكتوبة والشفوية من الأشياء المرصودة. تقنيات جمع البيانات المستخدمة في هذه الدراسة هي المقابلات والملاحظات والتوثيق. تقنيات تحليل البيانات هي في شكل تكثيف البيانات ، وعرض البيانات واستخلاص الاستنتاجات. للتحقق من صحة البيانات ، يتم استخدام تقنيات تثليث المصدر والتثليث ،

وبناءً على نتائج الدراسة، يمكن ملاحظة ما يلي: (١) أن تخطيط إدارة الخدمة العامة يمر بمراحل تحليل المشكلة، وتحديد الأهداف، وإعداد برامج خدمة دابوديك من أجل تحسين جودة بيانات التعليم الأساسي في محافظة مالانج؛ (٢) يشمل تنفيذ إدارة الخدمة العامة في تحسين جودة بيانات التعليم الأساسي (دابوديك) في مكتب التعليم في محافظة مالانج عدة برامج، وهي: أ. برنامج دابوديك على الطريق؛ ب. برنامج التدريب على دابوديك؛ ج. برنامج بودكاست التعليم؛ د. برنامج سيناو دابوديك؛ هـ. صفحة التفاعل (٣) يتمثل تأثير إدارة الخدمة العامة في تحسين جودة بيانات التعليم الأساسي (دابوديك) في مكتب التعليم في مقاطعة مالانج في زيادة جودة بيانات دابوديك التي تتميز بزيادة كبيرة في مزامنة بيانات دابوديك، وتحسين جودة الخدمة التي تجلب رضا مشغلي دابوديك في المؤسسات التعليمية، وبرامج دابوديك التي يمكن أن تزيد من قدرة وتسهيل مشغلي دابوديك في تشغيل تطبيقات دابوديك بحيث تقلل من الأخطاء التي تحدث عند إدخال البيانات وتشغيل تطبيقات دابوديك.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Konteks Penelitian**

Perkembangan teknologi informasi saat ini menjadikan kebutuhan akan teknologi informasi dan komunikasi setara dengan kebutuhan pangan dan sandang bagi manusia karena pesatnya kemajuan teknologi membuat sumber informasi semakin melimpah dibandingkan dengan yang tersedia saat ini bagi manusia. Tujuan utama perkembangan teknologi sendiri adalah untuk mempermudah kehidupan seluruh aspek umat manusia.<sup>1</sup> Arus perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat tentunya juga berdampak terhadap berbagai aspek manajemen termasuk di lembaga pendidikan termasuk tuntutan perubahan dalam manajemen pendidikan. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi telah muncul sebagai salah satu hal penting yang dapat digunakan untuk membantu berjalannya proses pendidikan serta dapat meningkatkan efektivitas dan produktivitas dalam kegiatan manajemen pendidikan.

Sesuai dengan PP No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 mengatakan bahwa “Pendidikan adalah usaha sengaja dan terencana untuk mewujudkan lingkungan belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual, pengendalian diri, kecerdasan, akhlak mulia,

---

<sup>1</sup> Cecep Abdul Cholik, “Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi / ICT Dalam Berbagai Bidang,” *Jurnal Fakultas Teknik Kuningan* 2, no. 2 (May 21, 2021): 39–46.

serta keterampilan yang diperlukan sendiri, masyarakat, dan negara.” Dengan pendidikan maka seseorang akan mendapatkan pembelajaran berharga bagaimana bersikap sebagai seorang manusia dan hubungan yang baik dalam bermasyarakat maupun bernegara maka dari itu pendidikan menjadi sebuah hal krusial yang harus dimiliki oleh setiap individu.<sup>2</sup> Tingkat pendidikan berpengaruh pada tingkat kemiskinan, karena pendidikan merupakan salah satu faktor kunci dalam perbaikan taraf hidup manusia. Oleh karena itu, salah satu cara untuk memutus siklus kemiskinan adalah dengan meningkatkan kualitas pendidikan.<sup>3</sup>

Pemanfaatan teknologi informasi sebagai basis data dalam dunia pendidikan yang di masa mendatang dapat digunakan untuk perencanaan program pendidikan dan pengambilan keputusan didasarkan pada data yang akurat, relevan, dan tepat. Keselarasan antara kebutuhan dan keputusan akan menciptakan tujuan pendidikan yang diimpikan.<sup>4</sup> Dengan pemanfaatan teknologi secara optimal maka lembaga pendidikan dapat memastikan bahwa semua informasi yang akan digunakan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan pendidikan adalah data yang akurat dan dapat diandalkan.

Merujuk pada Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 79 Tahun 2015, yang berbunyi bahwa “Dalam rangka menyelenggarakan dan mengelola sistem pendidikan nasional, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan perlu mengembangkan dan melaksanakan sistem informasi

---

<sup>2</sup> Saihu Saihu, “PENDIDIKAN SOSIAL YANG TERKANDUNG DALAM SURAT AT-TAUBAH AYAT 71-72,” *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam* 9, no. 01 (February 29, 2020): 127–48, <https://doi.org/10.30868/ei.v9i01.703>.

<sup>3</sup> Z., Mukarom, MW., Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015).

<sup>4</sup> Eddy Setyanto, “Aplikasi Tik Dalam Manajemen Pendidikan Dasar Dan Menengah” 6, no. 2 (2017).

pendidikan nasional yang memuat basis data pendidikan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi; bahwa untuk mewujudkan basis data pendidikan yang relasional sehingga mampu menghasilkan data untuk untuk tiap entitas pendidikan, serta menampung dan mengintegrasikan semua data, perlu menetapkan data pokok pendidikan.” Data merupakan penggabungan fakta yang berkaitan dengan dunia pendidikan yang dapat digunakan untuk kebutuhan pengelolaan pendidikan, maka Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) ditetapkan sebagai suatu basis data untuk pengelolaan sistem pendidikan terpadu berskala nasional.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mewajibkan seluruh lembaga pendidikan untuk menggunakan Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) sebagai basis data pendidikan sebagai bahan perencanaan dan pengambilan keputusan pendidikan. Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) memuat data mengenai satuan pendidikan, peserta didik, pendidik dan tenaga kependidikan, serta substansi pendidikan yang datanya terus diperbaharui secara berkala.<sup>5</sup>

Kabupaten Malang terdiri dari 33 kecamatan dengan total lembaga pendidikan sebanyak 3.561 baik sekolah swasta maupun sekolah negeri yang tersebar di masing-masing kecamatan.<sup>6</sup> Dengan adanya ribuan sekolah tersebut tentunya akan menyulitkan lembaga pemerintah apabila data yang dimiliki tidak terbaharui dan terintegrasi sehingga akan menghambat dalam

---

<sup>5</sup> Peraturan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 79 Tahun 2015 tentang Data Pokok Pendidikan

<sup>6</sup> <https://dapo.kemdikbud.go.id/progres/2/051800> per 2023



pengambilan keputusan pendidikan serta perencanaan program pendidikan dalam masa mendatang.<sup>7</sup> Maka dari itu, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan melalui Dinas Pendidikan Kabupaten Malang mewajibkan semua lembaga pendidikan menggunakan sistem Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) sebagai sumber data utama pendidikan di Kabupaten Malang yang dapat digunakan untuk dasar perencanaan program pendidikan dan pengambilan keputusan pendidikan.

Aplikasi dapodik dalam pelaksanaannya tentu tidak mudah, munculnya berbagai permasalahan yang ada dalam menjalankan aplikasi dapodik menjadi salah satu kendala dalam menghasilkan data pendidikan yang berkualitas. Beberapa masalah umum yang kerap terjadi saat sinkronisasi data dapodik adalah adanya satuan pendidikan yang tutup dan merger datanya belum diubah. Kemudian verifikasi dan validasi yayasan, peserta didik, sekolah dan PTK yang mengalami kendala teknis seperti NISN ganda, tanggal siswa dan NIK invalid. Masalah teknis lain juga menjadi kendala seperti server pusat tidak stabil karena saat mengaksesnya bersamaan sehingga proses pengiriman data tidak optimal, data akreditasi PAUD belum terkoneksi dengan manajemen dinas, serta data pengawas dan penilik di manajemen dapodik belum ditampilkan.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Dinas Pendidikan Kabupaten Malang, "Data Center - Lembaga Pendidikan"

<sup>8</sup> LPMPJATIM, "Mengurai Masalah Sinkronisasi Data Pokok Pendidikan di Jatim," BBPMP Jatim, accessed October 31, 2024, <https://bbpmpjatim.kemdikbud.go.id/site/detailpost/mengurai-masalah-sinkronisasi-data-pokok-pendidikan-di-jatim>.

Data yang berkualitas adalah data yang cepat, lengkap, sah, akuntabel, dan mutakhir/terbaru untuk perencanaan dan program pendidikan yang tepat sasaran. Salah satu upaya dalam menghasilkan Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) yang berkualitas adalah tidak lepas dari pelayanan yang efektif dan efisien.<sup>9</sup> Penelitian yang dilakukan oleh Syahbani, Husna Asmara, dan Sukmawati dalam penelitian yang berjudul Manajemen Data Pokok Pendidikan dalam Mendukung Program Indonesia Pintar di SMA Negeri 7 Singkawang yang menyatakan bahwa Program Indonesia Pintar dapat berjalan secara efektif dan efisien karena pengelolaan data pendidikan yang optimal.<sup>10</sup>

Pelayanan yang baik harus diwujudkan dalam bidang pendidikan sehingga akan meningkatkan kualitas pendidikan bagi masyarakat Indonesia. Namun, banyaknya instansi pemerintah yang belum memberikan pelayanan yang maksimal tentu menjadi suatu hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Penyelenggaraan pemerintahan yang efektif pada dasarnya memerlukan partisipasi dari semua pihak yang terlibat, termasuk birokrasi pemerintah, sektor swasta sebagai mitra pemerintah, dan masyarakat.<sup>11</sup>

Pemerintah yang baik harus mampu menjalin kedekatan dengan masyarakat

---

<sup>9</sup> Ni Putu Tirka Widanti, "Implementasi Kebijakan Interdependensi Fakta-Nilai Dalam Proses Penginputan Data Pokok Pendidikan (Dapodik) Di Sekolah Satuan Pendidikan Kerjasama Green School Bali," *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik* 5, no. 1 (July 28, 2022): 88–93, <https://doi.org/10.54783/japp.v5i1.559>.

<sup>10</sup> Syahbani, Husna Asmara, and Sukmawati Sukmawati. "MANAJEMEN DATA POKOK PENDIDIKAN DALAM MENDUKUNG PROGRAM INDONESIA PINTAR DI SMA NEGERI 7 SINGKAWANG." *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa (JPPK)* 9.7.

<sup>11</sup>M. F, Rahmadana, A. T., Mawati. N., Siagian, M. A., Perangin-Angin, J., Refelino, M., Tojiri, & S, Bahri.. *Pelayanan Publik*. (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020)

serta memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Inti dari *good governance* dapat dilihat melalui pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik merujuk pada kemudahan yang disediakan untuk masyarakat terkait barang dan jasa. Dalam konteks pemerintahan, negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk, guna memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka.

Kinerja pemerintahan dapat dilihat secara katas mata melalui tolak ukur pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat secara langsung dapat menilai kinerja lembaga pemerintah berdasarkan pada kualitas pelayanan yang diterima karena layanan yang berkualitas menjadi kepentingan masyarakat dan dampaknya langsung dirasakan oleh semua kalangan.<sup>12</sup>

Masalah utama yang muncul dalam pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan itu sendiri. Kualitas layanan yang baik sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti cara penyelenggaraannya, dukungan sumber daya manusia, dan struktur kelembagaan. Dari segi cara penyelenggaraan, pelayanan publik masih menghadapi sejumlah kelemahan. Adapun kelemahan tersebut diantaranya adalah kurang *responsive*, kurang informatif kepada masyarakat, kurangnya *accessible* sehingga menyulitkan masyarakat, kurang koordinasi sehingga dapat terjadi pertentangan kebijakan antara instansi satu dengan yang lain,

---

<sup>12</sup> Z., Mukarom, MW., Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015).

terlalu birokratis sehingga prosesnya terlalu lama, tidak mendengarkan baik-baik aspirasi ataupun keluhan masyarakat, dan inefisien karena persyaratan yang diperlukan tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.<sup>13</sup>

Penilaian pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI) menyatakan bahwa hampir seluruh daerah di Jawa Timur masih belum memenuhi standar pelayanan public yang ditetapkan oleh pemerintah. Pada tahun 2022, Kota Malang dan Kabupaten Malang tingkat pelayanan berada pada level kuning.<sup>14</sup> Perlu diketahui bahwa level hijau adalah penilaian yang diberikan kepada daerah dengan pelayanan yang baik, level kuning untuk daerah dengan pelayanan publik masih kurang dan level merah adalah untuk daerah dengan pelayanan publik buruk.<sup>15</sup>

Maka dari itu, Dinas Pendidikan Kabupaten Malang mengupayakan pelayanan Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) untuk dilakukan secara maksimal agar menghasilkan data pendidikan yang berkualitas. Instansi harus memiliki mutu pelayanan yang baik dan tersistem untuk menghasilkan data pendidikan yang berkualitas sebagai acuan untuk menyusun perencanaan pendidikan dan pengambilan keputusan pendidikan secara akurat. Dengan sistem pelayanan yang berkualitas, diharapkan data yang masuk dapat lebih akurat/valid dan terus diperbaharui karena dengan pelayanan yang baik dan maksimal akan menghasilkan data yang berkualitas.

---

<sup>13</sup>M. F, Rahmadana, A. T., Mawati. N., Siagian, M. A., Perangin-Angin, J., Refelino, M., Tojiri, & S, Bahri. *Pelayanan Publik*. (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020). hal 12

<sup>14</sup> Mokhammad Najih, S.H., M.Hum. Kepala Ombudsman RI, (2023), *Diskusi Publik "Reformasi Birokrasi, Pelayanan Publik dan Ombudsman RI*, UWG Malang.

<sup>15</sup> "Ombudsman Republik Indonesia", 2024, <https://ombudsman.go.id/>.

Berdasarkan latar belakang yang ditulis, maka peneliti ingin mengetahui mengenai implementasi manajemen pelayanan publik pada pelayanan Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang agar menghasilkan data pendidikan yang berkualitas sehingga dapat digunakan sebagai pengambilan keputusan dan perencanaan pendidikan di masa mendatang demi mewujudkan cita-cita pendidikan bangsa Indonesia. Dengan begitu peneliti melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Implementasi Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka fokus penelitian dirumuskan sebagai berikut, diantaranya yaitu:

1. Bagaimana perencanaan manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Kabupaten Malang?
2. Bagaimana implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang?
3. Bagaimana dampak manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan yang menjadi landasan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan perencanaan manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Kabupaten Malang.
2. Untuk mendeskripsikan implementasi manajemen pelayanan pulik dalam meningkatkan kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.
3. Untuk mendeskripsikan dampak manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini secara teoritis mengkaji mengenai peningkatan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang untuk meningkatkan kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK). Maka dapat dikatakan bahwa dengan adanya peningkatan pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) yang nantinya dapat digunakan untuk perencanaan progam pendidikan dan pengambilan keputusan pendidikan. Sehingga adanya penelitian ini dapat digunakan bagi instansi sebagai bahan rujukan dalam upaya peningkatan pelayanan pada masyarakat.

## 2. Manfaat Praktis

- a) Bagi instansi, agar dapat digunakan sebagai sumbangan ide maupun pemikiran dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan instansi di masa mendatang.
- b) Bagi masyarakat, agar dapat memberikan gambaran dan kondisi pelayanan publik di instansi.
- c) Bagi peneliti, dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas pengetahuan serta wawasan peneliti mengenai manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.
- d) Bagi peneliti selanjutnya, dapat dijadikan bahan rujukan dan menambah pengetahuan tentang implementasi manajemen pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

## **E. Orisinalitas Penelitian**

Penelitian ini membahas mengenai Implementasi Pelayanan Public Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang guna menghasilkan data yang berkualitas untuk perencanaan program pendidikan kedepannya. Namun secara spesifik, tema penelitian ini belum ditemukan dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Adapun berbagai penelitian yang memiliki keterkaitan dengan penelitian lainnya diantaranya adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Silviana Oktaferi Putri dari Universitas Negeri Jakarta Fakultas Ilmu Pendidikan Jurusan Manajemen Pendidikan melakukan penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi dari pelayanan prima yang dilakukan di bagian Perizinan Penelitian Asing, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi ini banyak faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan prima sehingga dapat dijalankan dengan konsisten. Tidak hanya kompetensi wajib yang sesuai dengan *job description* yang harus dimiliki oleh pegawai, tetapi juga faktor pendukung seperti media, sarana dan prasarana, lingkungan kerja, serta aspek lain yang mendukung pencapaian pelayanan prima tersebut selama bertahun-tahun demi menghasilkan kepuasan pelayanan.<sup>16</sup>
2. Penelitian oleh Muhammad Ikhsan Setyadi dari Universitas Indonesia Fakultas Ilmu Komputer Jurusan Teknologi Informasi ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data berupa wawancara dan observasi dokumen terkait data pokok pendidikan. Penelitian dilakukan dengan membentuk strategi peningkatan kualitas data pokok pendidikan di Sekretariat direktorat Jenderal Pendidikan

---

<sup>16</sup> Silviana Oktaferi Putri, "Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Pelayanan Publik Di Bagian Perizinan Penelitian Asing Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia" (Doctoral, Universitas Negeri Jakarta, 2018), <http://repository.unj.ac.id/3286/>.



Dasar dan Menengah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dengan wawancara dan observasi dokumen terkait data pokok pendidikan. Hasil penelitian dilakukan dengan penekanan strategi peningkatan kualitas data dengan beberapa perancangan teknologi informasi dan pemberdayaan sumber daya manusia untuk melakukan pemantauan dan pelayanan data pokok pendidikan.<sup>17</sup>

3. Penelitian oleh Amelia Chandra Khairunnisa dari Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum ini dilakukan sebagai upaya meningkatkan manajemen pelayanan data berbasis data EMIS pendidikan diniyah pondok pesantren. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan data di pondok pesantren memiliki peran penting.<sup>18</sup>
4. Penelitian oleh Angga Winata Harahap, Hamidah Dharma, dan Dedi Hermawan Syahputra dilakukan dengan penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan peran operator sangat penting dalam

---

<sup>17</sup> Author Muhammad Ikhsan Setyadi, "Strategi Peningkatan Kualitas Data Pokok Pendidikan: Studi Kasus Sekretariat Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar Dan Menengah Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan = Data Pokok Pendidikan Quality Improvement Strategy: A Case Study of Secretariat of the Directorate General of Primary and Secondary Education of the Ministry of Education and Culture," Universitas Indonesia Library (Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia, 2019), <https://lib.ui.ac.id>.

<sup>18</sup> Amelia Chandra Khairunnisa, "Upaya Peningkatan Manajemen Pelayanan Data Berbasis Data Education Management Information System Pendidikan Diniyah Pondok Pesantren (Studi Komparatif Di Pondok Pesantren Mambaul Ulum, Pondok Pesantren Al-Amin Dan Pondok Pesantren Bidayatul Hidayah)" (masters, Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum, 2021), <http://eprints.unipdu.ac.id/2593/>.

mengelola data sekolah yang digunakan untuk meningkatkan mutu pendidikan dan kemajuan sekolah.<sup>19</sup>

5. Penelitian oleh Ria Agustina, Syukri, dan Amru Alba ini menekankan strategi manajemen sekolah dalam mengembangkan informasi data pokok pendidikan yang dilakukan dengan penelitian kualitatif dengan pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi manajemen sekolah dalam mengembangkan data pokok pendidikan sudah dilaksanakan dengan baik sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja dan layanan.<sup>20</sup>

**Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian**

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas penelitian
1.	Silviana Oktaferi Putri. (2018).	Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Pelayanan Publik di Bagian Perizinan Penelitian Asing kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia. Sarjana Thesis, Universitas Negeri Jakarta.	- Penelitian lapangan ( <i>field research</i> )  - Implementasi manajemen pelayanan untuk mencapai tujuan instansi	- Penelitian dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan  - Perbedaan tempat penelitian	- Penelitian pada implementasi manajemen pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas data dapodik di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang

<sup>19</sup> Angga Winata Harahap, Hamidah Dharma, and Dedi Hermawan Syahputra, "Implementasi Kebijakan Satu Data Dalam Mengelola Data Pokok Peserta Didik Dengan Menggunakan Aplikasi Dapodik Versi 2021.C Di Sma Negeri 4 Binjai," *Jurnal Serunai Administrasi Pendidikan* 11, no. 1 (May 30, 2022): 08–16, <https://doi.org/10.37755/jsap.v11i1.574>.

<sup>20</sup> Ria Agustina, syukri, and Amru Alba, "Strategi Manajemen Sekolah Dalam Mengembangkan Informasi Data Pokok Pendidikan (Dapodik) Di Sma Negeri 1 Geureudong Pase," *Kajian Administrtasi Negara: Riset Dan Pengabdian* 5, no. 1 (January 11, 2024): 79–86.

					- Hasil penelitian implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas data dapodik di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang fokus pada dampak dari peningkatan pelayanan dalam meningkatkan kualitas data dapodik,
2.	Muhammad Ikhsan Setyadi. (2019).	Strategi Peningkatan Kualitas Data Pokok Pendidikan: Studi Kasus Sekretariat Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Sarjana Thesis, Universitas Indonesia.	Penelitian dilakukan untuk meningkatkan kualitas data pokok pendidikan (DAPODIK)	Peneliti menekankan strategi untuk meningkatkan kualitas DAPODIK melalui perancangan teknologi informasi	
3.	Amelia Chandra Khairunnisa . (2021)	Upaya Peningkatan Manajemen Pelayanan Data Berbasis Data Education Management Information System Pendidikan Diniyah Pondok Pesantren (Studi Komparatif	Penelitian difokuskan pada peningkatan manajemen pelayanan data	Subjek penelitian pada aplikasi EMIS	

		di Pondok Pesantren Mambaul Ulum, Pondok Pesantren Al-Amin dan Pondok Pesantren Bidayatul Hidayah). Master Thesis, Universitas Pesantren Tinggi Darul ‘Ulum.			
4.	Angga Winata Harahap., Hamidah Dharma, dan Dedi Hermawan Syahputra. (2022).	Implementasi Kebijakan Satu Data Dalam Mengelola Data Pokok Peserta Didik Dengan Menggunakan Aplikasi Dapodik Versi 2021.C Di Sma Negeri 4 Binjai. Articles, Jurnal Serunai Administrasi Pendidikan (JSAP).	Penelitian metode kualitatif yang menekankan bahwa data pendidikan yang berkualitas akan mendukung perkembangan pendidikan Indonesia	Penelitian berfokus pada peran operator dalam menghasilkan data berkualitas dan kebijakan satu data dalam mengelola data pendidikan	
5.	Ria Agustina, Syukri, Amru Alba. (2024).	Strategi Manajemen Sekolah Dalam Mengembangkan Informasi Data Pokok Pendidikan (Dapodik) Di Sma Negeri 1 Geureudong Pase. Articles, Jurnal Kajian Administrasi Negara.	Upaya meningkatkan layanan untuk mengembangkan informasi data pokok pendidikan	Pernelitian dilakukan di lembaga pendidikan sekolah menengah atas	

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa secara umum perbedaan penelitian diatas dengan penelitian ini terletak pada pemilihan variable dan fokus penelitian. Maka dari itu, orisinalitas penelitian ini fokus pada penelitian manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas data pokok pendidikan.

## **F. Definisi Istilah**

### **1. Manajemen Pelayanan Publik**

Manajemen adalah seni dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Manajemen pelayanan publik adalah proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, pelaksanaan rencana, pengarahan untuk menyelesaikan aktivitas pelayanan yang disediakan penyelenggara public demi tercapainya tujuan pelayanan

### **2. Data Pokok Pendidikan (DAPODIK)**

Data Pokok Pendidikan atau Dapodik adalah sistem pendataan (database) berskala nasional yang terintegrasi dengan data kependidikan lainnya. Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) merupakan sumber data utama dari berbagai Program perencanaan Pendidikan Indonesia dalam mewujudkan insan yang cerdas dan kompetitif. Untuk mewujudkan program-program Pendidikan secara tepat, maka dibutuhkan data yang lengkap, akuntabel dan terus up to date serta di evaluasi secara berkala.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan ini penelitian terdiri dari BAB I, BAB II, BAB III, BAB IV, BAB V dan BAB VI. BAB I membahas konteks

penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, originalitas penelitian dan definisi istilah. BAB II terdapat kajian teori yang berisi kajian-kajian dan teori-teori yang menjadi landasan peneliti dalam melakukan penelitian ini. Kajian teori diperoleh dari buku-buku, jurnal, dan sumber lain yang berhubungan dengan manajemen pelayanan publik. Pada bab ini juga terdapat kajian kerangka berpikir. BAB III membahas tentang metode penelitian, meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, objek penelitian, instrumen penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan pengecekan keabsahan temuan. BAB IV memaparkan data dan hasil temuan terkait fokus penelitian, meliputi: perencanaan, pengimplementasian, dan pengevaluasian dari pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas data pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang. BAB V membahas tentang hasil temuan peneliti menurut analisis sesuai dengan teori yang digunakan. BAB VI berisi penutup tentang pemaparan kesimpulan dari fokus penelitian dan saran untuk lembaga yang berkaitan.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Manajemen Pelayanan Publik

##### 1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen menurut George Terry manajemen sebagai suatu proses khusus yang melibatkan pengorganisasian, perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan dalam rangka menetapkan dan mencapai tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang ada, termasuk sumber daya manusia.<sup>21</sup> Manajemen juga dapat dipandang sebagai suatu proses yang melibatkan pengorganisasian, pengelolaan, perencanaan, pembagian tugas, pengintegrasian, dan penggunaan sumber daya yang sudah ada untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan.

Manajemen sebagai suatu kegiatan yang pelaksanaannya disebut dengan “*managing*” atau pengelolaan, sedangkan pelaksanaannya disebut manager atau pengelola. Dalam perspektif Islam terdapat pendekatan unik mengenai pandangan dan penerapan prinsip-prinsip manajemen. Islam sebagai agama berperan sebagai penyedia kerangka moral dan etis mendalam, sehingga bisa memberikan panduan dalam pelaksanaan manajemen yang efektif dan berkeadilan. Agama Islam mengajarkan bahwa untuk melakukan suatu pekerjaan atau aktivitas tertentu harus terencana,

---

<sup>21</sup> Syafie, Inu Kencana. *Ilmu Administrasi Publik*. (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006). hal 49.

terukur dan terarah. Hal tersebut telah tergambar melalui Qs. As-Sajdah ayat 5:<sup>22</sup>

يُدِيرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يُعْرِجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ  
مِمَّا تَعُدُّونَ ﴿٥﴾

Artinya: “Dia mengatur segala urusan dari langit ke bumi, kemudian (segala urusan) itu naik kepada-Nya pada hari yang kadarnya (lamanya) adalah seribu tahun menurut perhitunganmu.”

Moenir menyatakan bahwa manajemen pelayanan umum adalah manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum/kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.<sup>23</sup> Manajemen pelayanan umum atau dapat juga disebut manajemen pelayanan publik adalah pengelolaan proses yang seluruh aktivitasnya mengarah secara khusus terhadap pelayanan guna memenuhi kepentingan demi mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Sinambela pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

<sup>22</sup> Rifaldi Dwi Syahputra and Nuri Aslami, “Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry,” *Manajemen Kreatif Jurnal* 1, no. 3 (June 17, 2023): 51–61, <https://doi.org/10.55606/makreju.v1i3.1615>.

<sup>23</sup> A.S Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2002). hal 128.



Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”<sup>24</sup> Pelayanan publik menurut Kepmenpan adalah aktivitas pelayanan yang diselenggarakan pemerintah untuk melayani kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan dari undang-undang yang berlaku.

Sekalipun hasilnya tidak dihubungkan dengan hasil produk nyata, pelayanan adalah kumpulan aktivitas kelompok yang menguntungkan dan memuaskan pelanggan. Intinya, pemerintah melayani masyarakat dengan menetapkan kondisi yang diperlukan bagi semua lapisan masyarakat sehingga mereka dapat mengembangkan kemampuan yang diperlukan untuk mencapai tujuan bersama.<sup>25</sup> Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian dari manajemen pelayanan publik adalah suatu metode pengimplementasian ilmu serta seni dalam rangka penyusunan rencana, penerapan rencana, pengoordinasian,

---

<sup>24</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

<sup>25</sup> Rizky Ardiansyah, “PELAYANAN PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM PROGRAM RUMAH BAHASA,” *Publika 2*, no. 3 (August 20, 2014), https://doi.org/10.26740/publika.v2n3.p%”

dan penyelesaian aktivitas pelayanan yang dibutuhkan masyarakat oleh penyelenggara publik dalam rangka mencapai tujuan pelayanan yang ditetapkan sebelumnya.

## **2. Pengertian Perencanaan**

Perencanaan menurut Siagian adalah keseluruhan proses pemikiran dan penentuan yang dibentuk secara matang untuk hal-hal yang akan dilaksanakan pada masa mendatang untuk mencapai tujuan yang ditentukan.<sup>26</sup> Selanjutnya menurut Salam pengertian perencanaan adalah upaya membuat pilihan tindakan dari beberapa alternatif tersedia meliputi strategi, kebijakan, program, proyek, dan prosedur dalam rangka mencapai tujuan organisasi.<sup>27</sup> Berdasarkan pendapat para ahli maka dapat disimpulkan pengertian perencanaan adalah tindakan awal dalam proses pengambilan keputusan dengan melakukan pengkajian mendalam terhadap konsep dan kemudian dirumuskan dalam bentuk program maupun kebijakan demi tercapainya tujuan yang ditetapkan.

Penyelenggaraan program akan tercapai apabila didukung oleh suatu perencanaan. Dengan kata lain, perencanaan yang baik akan menghasilkan pelaksanaan yang baik dan tercapainya tujuan yang ditetapkan organisasi. Maka disinilah urgensi dilakukannya

---

<sup>26</sup> Siagian, Sondang. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. (Jakarta: Gunung Agung, 2000). hal 32

<sup>27</sup> Salam, Dharma Setyawan. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. (Jakarta: Djambatan, 2002). hal 22.

perencanaan sebelum melaksanakan program demi mencapai tujuan yang diinginkan organisasi.<sup>28</sup>

### 3. Pengertian Implementasi

Wahab mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi yaitu tindakan yang dilakukan oleh individu ataupun kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>29</sup> Sedangkan menurut Mazmanian dan Sebastiar dalam Wahab mendefinisikan implementasi sebagai pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, perintah, ataupun keputusan yang penting.<sup>30</sup> Dapat dikatakan bahwa implementasi merupakan tindakan maupun aktivitas untuk merealisasikan dan melaksanakan program yang telah disusun demi tercapainya tujuan program yang telah direncanakan sebelumnya.

Implementasi yang baik dilakukan melalui serangkaian proses perencanaan dan perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi. Maka dari itu suatu implementasi baik diharapkan dalam setiap program demi tercapainya tujuan yang diharapkan organisasi.

---

<sup>28</sup> Zaenal Mukaron. *Manajemen Pelayanan Publik*. (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015), hal 102.

<sup>29</sup> Abdul Wahab Solichin. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. (Jakarta: Bumi Aksara 2001). hal 65.

<sup>30</sup> Abdul Wahab Solichin. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. (Jakarta: Bumi Aksara 2001). hal 68.

#### 4. Pengertian Dampak

Pengertian dampak menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah benturan, pengaruh yang mendatangkan akibat baik positif maupun negatif.<sup>31</sup> Dampak secara sederhana bisa diartikan sebagai pengaruh atau akibat. Dalam setiap keputusan yang diambil oleh seorang atasan biasanya mempunyai dampak tersendiri, baik itu dampak positif maupun dampak negatif. Dampak juga bisa merupakan proses lanjutan dari sebuah pelaksanaan yang dilakukan dalam mencapai tujuan tertentu.

#### B. Prinsip Pelayanan Publik

Pemberian kepuasan dan pelayanan yang sepadan dengan preferensi masyarakat atau pelayanan pada umumnya merupakan tujuan pelayanan publik. Pemerintah harus menetapkan sasaran mutu pelayanan yang dapat memuaskan kebutuhan dan memenuhi keinginan masyarakat untuk mencapai tujuan tersebut.<sup>32</sup> Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, dalam arti kebijakan pelayanan publik lugas (tidak berbelit-belit), mudah untuk dipahami dan mudah dalam pelaksanaannya.

---

<sup>31</sup> Suharno dan Ana Retnoningsih, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (*Semarang: Widya Karya,*), hal.243

<sup>32</sup> Muhammad Fitri Rahmadana, et al. *Pelayanan Publik*. (Yayasan Kita Menulis, 2020). hal 7.

- b. Kejelasan, kejelasan ini melingkupi kejelasan dalam hal: Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; Informasi mengenai tarif pelayanan publik dan cara pembayarannya; Satuan staf/pejabat yang berwenang memberikan pelayanan dan menangani pengaduan, permasalahan, dan perselisihan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Kepastian waktu, yaitu dapat menyelesaikan pelayanan dalam tenggang waktu yang telah ditetapkan.
- d. Akurasi, menerima hasil pelayanan publik dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, prosedur dan produk pelayanan publik memberi rasa aman dan ketegasan hukum bagi masyarakat.
- f. Tanggung jawab, Dalam pelaksanaan layanan publik, pimpinan atau perwakilan yang ditunjuk mempunyai tanggung jawab untuk memberikan layanan dan menangani keluhan atau masalah..
- g. Kelengkapan sarana dan prasaran, ketersediaan prasarana dan ruang kerja yang memadai, serta alat dan penunjang lainnya seperti fasilitas telematika dan teknologi informasi.
- h. Kemudahan akses; lokasi, tempat, dan fasilitas pelayanan yang memadai, aksesibilitas umum, dan kemampuan untuk menggunakan TI dan telekomunikasi.

- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan santun, ramah, dan memberikan layanan secara tulus dan ikhlas.
- j. Kenyamanan, tempat pelayanan harus tertib, teratur, memiliki ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, indah, dan sehat, serta memiliki fasilitas yang mendukung layanan.

### **C. Sistem Informasi Manajemen**

#### **1. Sistem Informasi Manajemen**

Sistem informasi manajemen menurut definisi Komarudin adalah sistem informasi yang memungkinkan pimpinan lembaga mendapatkan data dengan kualitas dan kuantitas yang sesuai untuk digunakan dalam pengambilan keputusan. Sedangkan James A.F. Stoner mendefinisikan sistem informasi manajemen sebagai pendekatan formal yang mendukung proses pengambilan keputusan manajemen agar pengorganisasian, perencanaan, dan pengawasan operasi organisasi menjadi lebih efisien dengan memberikan informasi kepada manajemen secara tepat waktu dan dapat dipercaya.<sup>33</sup>

Kumpulan metode gabungan yang disebut sistem informasi manajemen (SIM) digunakan untuk mengumpulkan dan menyediakan data yang akurat, tepat waktu, dan terorganisir dengan baik yang dapat membantu proses pengambilan keputusan

---

<sup>33</sup> Eti Rochaety. *Sistem Informasi Manajemen*. (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017). hal 10.

organisasi. SIM adalah teknik terorganisir untuk mengumpulkan, mengatur, menganalisis, dan menyajikan informasi yang diperlukan lembaga untuk melaksanakan tugasnya.<sup>34</sup>

Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen dalam dunia pendidikan telah lazim digunakan di lembaga pendidikan. Bentuk penggunaan SIM dimulai dari penggunaan SIM secara sederhana hingga kompleks. Dengan digunakannya sistem informasi dalam dunia pendidikan adalah membantu manajemen mencapai tujuan dan operasi organisasi. Adapun fungsi diadakannya Sistem Informasi Manajemen dalam dunia pendidikan diantaranya:<sup>35</sup>

- a. Sebagai alat bantu untuk seluruh lapisan yang berperan dalam dunia pendidikan untuk memberikan informasi tentang pendidikan dari tingkat dasar hingga menengah.
- b. Akuntabilitas publik adalah dengan memberikan informasi yang jelas mengenai kebijakan dan pemanfaatan sumber daya yang diberikan pada bidang pendidikan.
- c. Memberikan rekomendasi agar seluruh pemangku kepentingan di bidang pendidikan di Provinsi, Kota, dan Daerah dapat berpartisipasi aktif dalam upaya mewujudkan tujuan pendidikan.

---

<sup>34</sup> Ani Yoraeni, et al. *Sistem Informasi Manajemen*. (Jakarta: PT. Scifintech Andrew Wijaya, 2023). hal 2.

<sup>35</sup> Siti Hajar Loilatu, M. Rusdi, and Musyowir Musyowir, "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dalam Proses Pembelajaran," *Jurnal Basicedu* 4, no. 4 (October 24, 2020): 1408–22, <https://doi.org/10.31004/basicedu.v4i4.520>.

- d. Meningkatkan pemahaman guru dan siswa tentang dunia informatika serta manfaat yang dapat diperoleh dari berbagai pelatihan.
- e. Memberikan pendidik dan siswa akses cepat dan menyeluruh terhadap informasi tentang sains dan topik pendidikan lainnya.

Seiring dengan kemajuan teknologi, kini terdapat sistem pendataan bidang pendidikan yang lebih terorganisir yang dikenal dengan Data Pokok Pendidikan (DAPODIK). Penggunaan SIM yang dilakukan dengan dapodik dalam rangka digitalisasi pengelolaan pendidikan meliputi penataan data sekolah, data siswa, dan data guru atau staf sekolah. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 79 Tahun 2015 tentang Data Pokok Pendidikan yang diterbitkan oleh Kemendikbud yang termasuk dalam organisasi pemerintahan menyatakan bahwa “Sekretariat Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah diberi kewenangan merancang prosedur pendataan, melakukan sosialisasi, dan membangun sistem pendataan dan penyimpanan data yang cepat dan efisien, serta mengkoordinasikan pengumpulan seluruh data dasar pendidikan pada satuan pendidikan.”<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> lus Rusnati et al., “PEMANFAATAN SISTEM DATA POKOK PENDIDIKAN (DAPODIK) DALAM PENGELOLAAN SEKOLAH DASAR,” *Jurnal Administrasi Pendidikan* 19, no. 1 (April 1, 2022): 1–8, <https://doi.org/10.17509/jap.v28i2.40159>.



## 2. Sistem Aplikasi Komputer

Sistem aplikasi yaitu seperangkat bagian-bagian yang saling berhubungan dan bersama-sama mencapai sistem aplikasi yang spesifik dan objektif, sebuah sistem aplikasi harus memiliki keterkaitan, integrasi dan sentra objektif dalam organisasi.<sup>37</sup>

Sistem komputer merupakan jaringan elektronik yang memiliki perangkat keras dan perangkat lunak yang memiliki tugas menerima *input*, memproses *input*, menyimpan instruksi atau perintah serta menghasilkan *output* dalam bentuk informasi. Fungsi utama dari sistem komputer yaitu untuk mengolah data supaya menghasilkan suatu informasi dengan bantuan perangkat keras atau *hardware*, perangkat lunak atau *software* serta *brainware* atau pengguna. Pengolahan data dengan komputer diartikan sebagai suatu pengolahan data elektronik. Dimana data merupakan kumpulan gejala dari sebuah fakta yang dapat berupa angka, symbol, huruf atau juga merupakan gabungan dari ketiganya.<sup>38</sup>

## 3. Aplikasi Data Pokok Pendidikan (DAPODIK)

Pendataan pendidikan dalam skala nasional salah dengan menggunakan aplikasi Data Pokok Pendidikan (DAPODIK). Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) adalah sistem pendataan

---

<sup>37</sup> Agus, W. Honorata, and Nurchayati. "Pengaruh kualitas sistem aplikasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem aplikasi rts (rail ticketing system) dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi (studi pada penumpang "KAI" ekonomi operasi 4 Semarang)." *Media Ekonomi dan Manajemen* 31.2 (2016).

<sup>38</sup> Hari, H., Sartika, S. L. M., & Fajar, S. *Pengantar Aplikasi Komputer*. (Banten: UNPAM Press, 2020).

pendidikan terpadu yang berfungsi sebagai sumber primer data pendidikan nasional. Sebagai bagian dari program perencanaan pendidikan nasional, tujuan Dapodik adalah untuk menghasilkan warga negara yang cerdas dan berdaya saing. Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar (Ditjen Dikdas) telah menggunakan sistem informasi untuk mengelola data dasar pendidikan dasar. Data-data ini dikelola melalui Sistem Informasi Data Pokok Pendidikan Dasar (Dapodikdas), yang mengatur berbagai informasi seperti data sekolah, staf pengajar, siswa, kebersihan, kelompok belajar, dan sarpras sekolah untuk melakukan perencanaan dan program pendidikan yang efektif dan tepat sasaran, maka memerlukan data pendidikan yang cepat, akurat, dan terbaru.<sup>39</sup>

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2015 Tentang Data Pokok Pendidikan tujuan dari Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) adalah “Untuk mewujudkan basis data tunggal sehingga dapat tercipta tata kelola data pendidikan yang terpadu dan menghasilkan data yang representatif untuk memenuhi kebutuhan Kementerian dan pemangku kepentingan lainnya; serta mendukung peningkatan efisiensi, efektif, dan sinergi kegiatan pengumpulan data pokok yang terintegrasi dalam satu sistem pendataan untuk digunakan oleh

---

<sup>39</sup> Rusnati et al.

Kementerian dan seluruh pemangku kepentingan.”<sup>40</sup> Tujuan dari dibentuknya sistem informasi Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) adalah sebuah perwujudan basis data pendidikan terpadu yang berskala nasional dalam rangka memenuhi kebutuhan para pemangku maupun pelaksana pendidikan di Indonesia dengan pengumpulan data yang efektif, efisien, dan terintegrasi dalam satu kesatuan sistem pendataan nasional.

DAPODIK adalah satu-satunya sumber data satuan pendidikan yang digunakan oleh pemerintah pusat atau daerah sbagai rujukan untuk mengintervensi program-program peningkatan mutu pendidikan, maka menjaga kualitas data DAPODIK sangat penting untuk dilakukan. Data DAPODIK yang berkualitas adalah data pendidikan yang akurat, valid, mutakhir, dan lengkap.<sup>41</sup>

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan menggunakan data aplikasi Dapodik sebagai acuan program-programnya. Jika suatu sekolah tidak melengkapi DAPODIK, maka tidak akan menerima bantuan apa pun, baik berupa dana BOS (Bantuan Operasional Sekolah), tunjangan guru, bantuan sarana dan prasarana sekolah, maupun hal-hal lain yang disebutkan dalam manfaat dan fungsi yang dikumpulkan jika melengkapi Dapodik dikarenakan lembaga

---

<sup>40</sup> Peraturan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 79 Tahun 2015 tentang Data Pokok Pendidikan

<sup>41</sup> BPMP Daerah Istimewa Yogyakarta, <https://bpmpjogja.kemdikbud.go.id/menjaga-kualitas-data-dapodik-penting-bagi-satuan-pendidikan/>

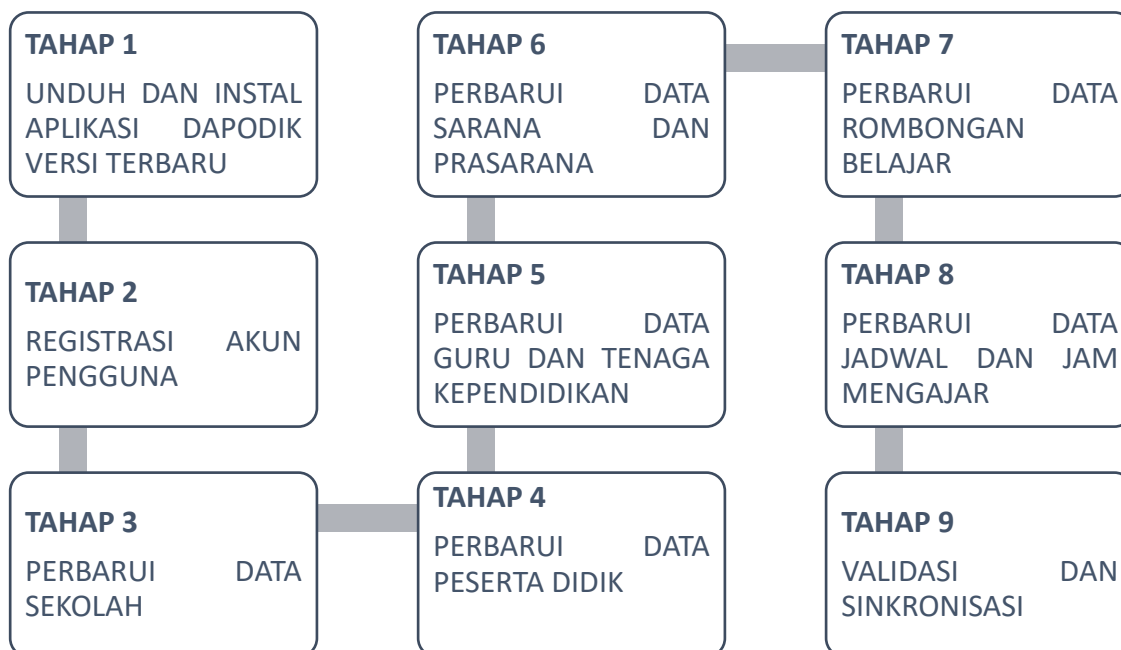
tersebut tidak terdata di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Adapun fungsi dari Dapodik adalah:<sup>42</sup>

- a. Distribusi dana BOS bagi lembaga pendidikan yang disesuaikan dengan jumlah siswanya.
- b. Distribusi porsi penerima bantuan/tunjangan bagi guru yang melengkapi syarat yang dibutuhkan.
- c. Distribusi bantuan sarpras bagi lembaga pendidikan yang fasilitasnya masih kurang memadai;
- d. Ajuan data sekolah dan perbaikan data sekolah.
- e. Ajuan dan VerVal (Verifikasi dan Validasi) data dan Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan (NUPTK).
- f. Ajuan dan VerVal data Peserta Didik (Siswa) dan Nomor Induk Siswa Nasional (NISN).
- g. Ajuan dan Verval data Satuan Pendidikan dan Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN).
- h. Pemetaan dan pemerataan tenaga pendidik.
- i. Mengawasi dan mengevaluasi kebijakan-kebijakan dan program-program yang dibentuk oleh Kemendikbud.
- j. Memperlancar dan meningkatkan efektivitas pelaporan dari lembaga pendidikan ke kementerian, serta memangkas adanya bahaya pelanggaran dan penyimpangan yang telah ada sebelumnya.

---

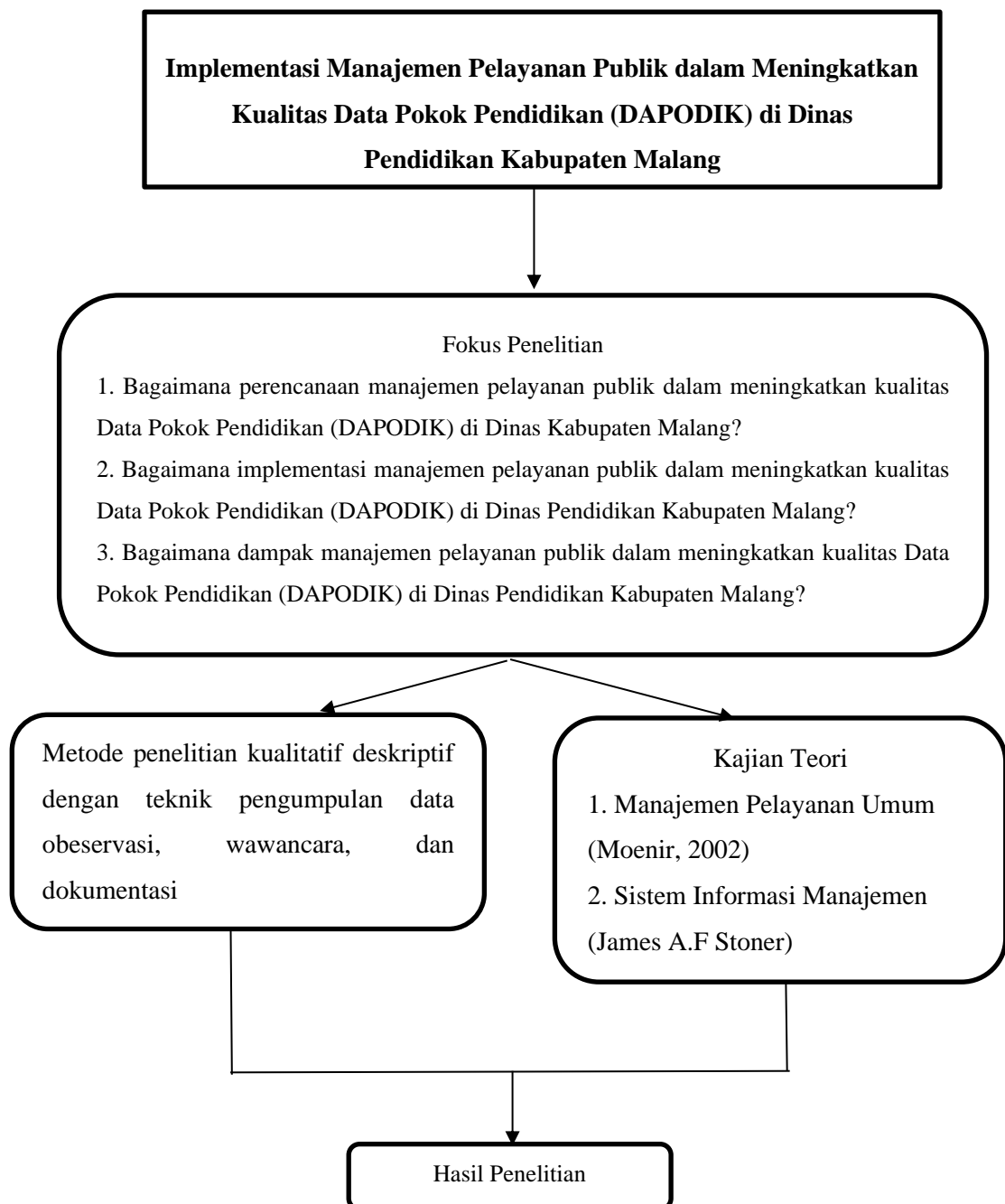
<sup>42</sup> Destiarini. Analisis Aplikasi DAPODIK SD Versi 2022.aa Dengan Menggunakan Metode Usability Testing. *INTECH Vol 2 No 2 (2021): 1-6*. DOI: 10.54895/intech.v2i2.1172.



**Gambar 2.1 Tahap Pelaksanaan Aplikasi DAPODIK**

#### D. Kerangka Berpikir

Penelitian ini memerlukan kerangka berpikir untuk mencirikan alur pemikiran peneliti. Hal ini bertujuan untuk membuat desain pemecahan masalah didasarkan pada pada konsep yang dipelajari. Berikut kerangka pemikiran dalam penelitian ini:



**Gambar 2.2 Kerangka Berpikir**

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Hal ini didasarkan untuk memberikan deskripsi dan penggambaran implementasi manajemen pelayanan publik dalam peningkatan kualitas data pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dengan informan yaitu Kepala Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan (RENVAPOR), Staf Pengelola Program Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan (RENVAPOR), serta operator aplikasi DAPODIK (Data Pokok Pendidikan) di lembaga pendidikan Kabupaten Malang. Sehingga peneliti terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data penelitian tertulis dan lisan dari para narasumber.

Penelitian kualitatif diartikan oleh Schatzman dan Strauss sebagaimana dikutip oleh Sugiyono, sebagai teknik penelitian dengan tujuan memahami realitas sosial melalui proses penalaran induktif dimana peneliti terlibat dalam peristiwa dan keadaan yang ditelitinya.<sup>43</sup> Sedangkan Bogdan dan Taylor memiliki definisi metode kualitatif merupakan pengkajian yang mendapatkan hasil data dalam bentuk

---

<sup>43</sup>Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 17.

deskriptif dari kata-kata yang tertulis maupun lisan seseorang serta perilaku yang diamati.<sup>44</sup>

Menurut Bogdan dan Biklen, penelitian mencakup beberapa ciri, salah satunya adalah menggunakan latar alami sebagai sumber datanya. Karena peneliti merupakan instrumen, maka sifatnya deskriptif, lebih fokus pada proses dibandingkan outcome atau produk, analisis data secara induktif, dan terutama mencari makna pada data, artinya fakta di lapangan yang digunakan dibandingkan teori yang menjadi landasan penelitian ini.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk pengumpulan data dan informasi mengenai implemntasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK). Penelitian ini dilakukan dengan mengali fakta dan data secara ekstensif dan rinci tentang implikasi manajemen pelayanan publik pada bagian pelayanan Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

## **B. Kehadiran Peneliti**

Kehadiran seorang peneliti diperlukan jika peneliti melakukan penelitian kualitatif untuk mengumpulkan data dan informasi yang mendalam di lapangan karena merupakan tanggung jawab peneliti untuk mendefinisikan keseluruhan alur penelitian, oleh karena itu kehadiran

---

<sup>44</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2014), hal. 3.



peneliti sangat penting.<sup>45</sup> Peneliti hadir untuk mengamati, melakukan wawancara, dan mendokumentasikan apa yang terjadi di lapangan penelitian. Subjek yang akan diteliti yaitu Kepala Bidang Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan (RENVAPOR) dan beberapa operator aplikasi Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di lembaga pendidikan Kabupaten Malang. Penelitian ini bertujuan untuk lebih memahami dan mempelajari manajemen pelayanan publik dari sudut pandang perencanaan, pelaksanaan, dan dampak dalam rangka meningkatkan kualitas data pokok pendidikan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

### **C. Lokasi Penelitian**

Dinas Pendidikan Kabupaten Malang adalah kantor pemerintahan yang mengelola lembaga pendidikan baik sekolah negeri maupun swasta yang terletak di Jl. Raya Penarukan No.1, Kepanjen, Malang, Jawa Timur 65163, Indonesia dengan nomor telp 0341393935 dan alamat email [dispendik@malangkab.go.id](mailto:dispendik@malangkab.go.id).

Pemilihan lokasi penelitian dikarenakan peneliti telah memahami mengenai lokasi, kondisi, dan budaya di instansi tersebut dengan baik. Dinas Pendidikan Kabupaten Malang memiliki berbagai macam penghargaan dan inovasi pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan instansi sehingga memuaskan dan mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya.

---

<sup>45</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 17.

#### **D. Data dan Sumber Data**

Kata-kata dan tindakan adalah sumber utama penelitian kualitatif, sisanya merupakan sumber sekunder seperti dokumen, dokumentasi, dan lain-lain. Dengan demikian, perkataan dan tindakan merupakan sumber data utama dalam penelitian ini, sedangkan data tertulis, foto, dan statistik dijadikan sebagai sumber sekunder. Pada hakikatnya sumber data adalah dari mana informasi yang peneliti peroleh.

Data primer dan sekunder adalah dua kategori data yang dikumpulkan. Data primer dikumpulkan langsung dari sumbernya, misalnya informan atau peristiwa. Data sekunder berasal dari informasi yang diolah oleh pihak lain, misalnya dokumen.<sup>46</sup>

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah tujuan utama penelitian, maka teknik pengumpulan data merupakan tahap pertama dalam prosesnya. Latar teknologi alami, sumber data, wawancara mendalam, dan tinjauan literatur semuanya digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memperoleh data.<sup>47</sup>

##### **1. Observasi**

Peneliti harus terjun ke lapangan untuk mengamati dan meneliti hal-hal yang berkaitan dengan ruang, lokasi, pelaku,

---

<sup>46</sup> Wahidmurni, *Cara Mudah Menulis Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan*. (Malang, UM Press, 2008) hal.41

<sup>47</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administratif*, (Bandung: Alfabeta, 2003), hal. 315.

kegiatan, waktu, benda, peristiwa, dan tujuan sebagai bagian dari pendekatan pengumpulan data observasi. Observasi partisipan pasif digunakan oleh para peneliti. Sehingga, peneliti mengunjungi lapangan untuk mengamati kegiatan di lapangan tanpa terlibat. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi terhadap perencanaan dan pelaksanaan kegiatan baik secara eksternal maupun internal untuk melihat bagaimana proses, waktu pelaksanaan dan evaluasi yang berlangsung, serta pihak-pihak yang turut serta dalam kegiatan tersebut.

## 2. Wawancara

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif melibatkan penggunaan teknik wawancara. Salah satu komponen penelitian kualitatif adalah metodologi ini. Untuk mendapatkan informasi yang lebih detail, peneliti akan mengajukan pertanyaan kepada narasumber ataupun informan dan akan menjawabnya dalam bentuk informasi mendalam secara langsung. Adapun narasumber dalam penelitian ini adalah Bapak Ahmad Anwar, S.H selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan (RENVAPOR), Ibu Anastasia Megawati, S.Pd selaku Staf Pengelola Program di Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan (RENVAPOR), Bapak Noni Dwiki Putra Tanty, S.Pd selaku operator SMPN 2 Bantur, Ibu Ifa Noviyanti, S.Pd selaku operator SDI Dewi Masyithoh. Bapak Oleh karena itu, wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitiannya. Dokumentasi mengacu pada materi tekstual dan foto yang diperlukan untuk penyelidikan ini. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dokumen menjadi sumber data pendukung seluruh kegiatan pengelolaan pelayanan, antara lain bukti pelaksanaan program, evaluasi pelaksanaan, dan kegiatan pelayanan terhadap masyarakat berupa foto, arsip data, tulisan, dan dokumen terkait, serta memastikan bahwa dokumentasi ini ada sehingga dapat membantu peneliti melakukan kajian mengenai implementasi manajemen pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas data pokok pendidikan di Dinas Pendidikan.

## F. Analisis Data

Menurut Miles, Huberman, dan Saldana terdapat tiga aktivitas dalam metode analisis data deskriptif yaitu: kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.<sup>48</sup>

### 1. Kondensasi Data

Kondensasi data adalah memfokuskan, membuat abstraksi, dan merubah data yang mendekati seluruh temuan dari data lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, serta dokumen. Dengan kata lain bahwa kondensasi data adalah proses setelah peneliti

---

<sup>48</sup>Miles, Huberman, Saldana. *Qualitative Data Analysis*. (America: SAGE Publications, 2014). hal 12.

mewawancara dan memperoleh seluruh data secara tertulis yang diperoleh di lapangan penelitian sehingga transkrip wawancara yang digunakan tersebut dikelompokkan untuk memperoleh fokus penelitian yang dibutuhkan peneliti.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data adalah penyatuan informasi yang disimpulkan oleh peneliti menjadi tulisan. Penyajian data membantu peneliti dalam memahami konteks penelitian karena analisis mendalam.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan harus mampu menjawab rumusan masalah yang telah diidentifikasi sejak awal. Selain itu, penelitian ini melibatkan pengujian dengan membandingkan teori yang relevan dengan data yang dikumpulkan untuk menghasilkan penelitian signifikan.

## **G. Pengecekan Keabsahan Data**

Triangulasi oleh Norman K. Denkin didefinisikan sebagai suatu fenomena yang saling berhubungan dari sudut pandang dan perspektif berbeda dikaji dengan menggunakan metode campuran atau kombinasi. Peneliti menggunakan dua metode triangulasi, diantaranya<sup>49</sup> Teknik triangulasi yang digunakan oleh peneliti dalam pengecekan keabsahan data ada dua teknik yaitu:<sup>50</sup>

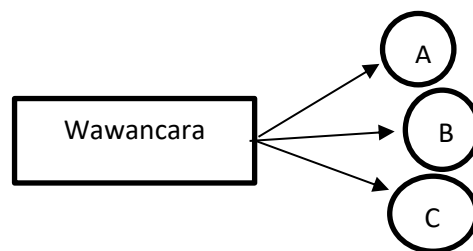
---

<sup>49</sup> Lexy, J Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008).

<sup>50</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), Cet ke-25, hal 372.

### 1. Traingulasi Sumber

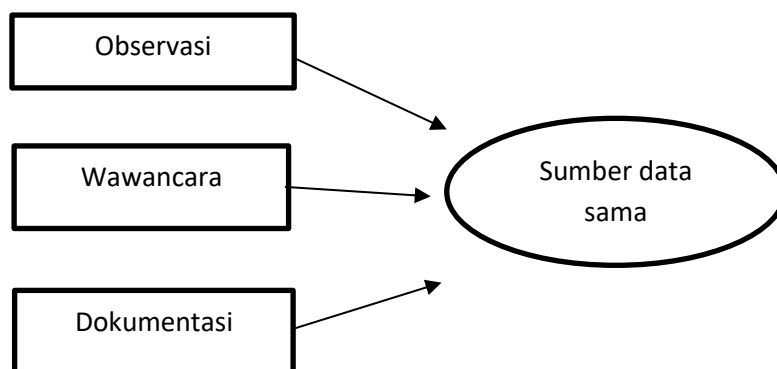
Kreadibilitas dikaji dengan menggunakan triangulasi sumber. Hal ini dilakukan dengan mengecek data yang dikumpulkan melalui wawancara dari berbagai sumber untuk menggali data dan informasi.



Gambar 3.1 Triangulasi Sumber

### 2. Triangulasi Teknik

Kreadibilitas dikaji melalui teknik triangulasi, yang dilakukan dengan mengecek data dari sumber yang sama.



Gambar 3.2 Triangulasi Teknik

## H. Prosedur Penelitian

Pada titik ini, peneliti akan memberikan penjelasan tentang setiap aktivitas yang dilakukan dalam pelaksanaan penelitian, mulai dari pertama hingga terakhir, seperti berikut:

## 1. Tahap persiapan

Proses persiapan, yang juga dikenal sebagai tahap pra lapangan, merupakan tahap pertama dalam menyusun proposal penelitian yang hendak diajukan ke FITK UIN Malang. Pada tahap ini, tugas yang dilakukan di antaranya:

- a. Mengajukan perizinan agar dapat melakukan penelitian di instansi yang dituju.
- b. Penetapan fokus penelitian dan objek penelitian.
- c. Menyusun proposal penelitian.
- d. Bimbingan dan diskusi pada dosen pembimbing untuk konsultasi mengenai penelitian.
- e. Merencanakan dan merancang instrumen penelitian untuk pengumpulan data lapangan.

## 2. Tahap pelaksanaan

Tahap ini adalah tahap inti karena peneliti mencari dan mengumpulkan data yang diperlukan, sehingga tahap ini merupakan bagian penting dari penelitian. Pada titik ini, tugas-tugas berikut dilakukan:<sup>51</sup> Adapun aktivitas peneliti yang dilakukan pada tahap ini di antaranya:

- a. Pengumpulan data baik yang dilakukan dari observasi, wawancara dan dokumentasi.

---

<sup>51</sup> Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000). hal 330.

b. Identifikasi dan pengelompokan data yang dikumpulkan oleh peneliti dari lapangan.

3. Tahap penyelesaian

Tahap akhir menjadi tahap akhir dari penelitian. Di sini, data yang telah disimpulkan dan dianalisis disusun menjadi penelitian skripsi sesuai dengan pedoman fakultas. Pada tahap ini, aktivitas peneliti yang dilakukan termasuk:

- a. Penyajian data yang ada dalam bentuk deskripsi.
- b. Analisis data yang diperoleh dari hasil penelitian.
- c. Konsultasi dan diskusi pada dosen pembimbing untuk penyempurnaan hasil penelitian.



## BAB IV

### PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

#### A. Deskripsi Lokasi Penelitian

##### 1. Profil Dinas Pendidikan Kabupaten Malang

Dinas Pendidikan Kabupaten Malang adalah kantor pemerintahan yang mengelola lembaga pendidikan baik sekolah negeri maupun swasta yang terletak di Jl. Raya Penarukan No.1, Kepanjen, Malang, Jawa Timur 65163, Indonesia dengan nomor telepon 0341393935 dan alamat email [dispendik@malangkab.go.id](mailto:dispendik@malangkab.go.id). Dinas Pendidikan memiliki banyak penghargaan yang diraih atas pencapaiannya terkait berbagai bidang yang dilakukannya. Adapun penghargaan tersebut diantaranya adalah:<sup>52</sup>

- a. Juara 3 Kabupaten Malang Website Awards 2022 Kategori Website Perangkat Daerah.
- b. Penghargaan dari Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia atas partisipasi dalam Inovasi Pengembangan Materi Microlearning.
- c. Penghargaan dari PGRI atas kerjasama dan kinerja yang dilaksanakan secara berkesinambungan antara Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dengan PGRI Kab. Malang.

---

<sup>52</sup> Website Dinas Pendidikan Kab. Malang,  
<https://dispendik.malangkab.go.id/pd/page/kategori?type=498>

- d. Penghargaan Bahasa 2020 dari Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur sebagai Lembaga Pemerintah Tertib Berbahsa Terbaik dalam Aksi Pengutamaan Bahasa Negara di Ruang Publik.
- e. Piagam Pencanangan Pembangunan Zona Integritas WBK dan WBBM di Lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

Kabupaten memiliki luas 3.531 km<sup>2</sup> dengan jumlah lembaga pendidikan baik swasta maupun negeri sebanyak 3.557 lembaga. Dengan banyaknya sekolah tersebut maka Dinas Pendidikan memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pendidikan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan; dan melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.<sup>53</sup>

Berikut tabel sebaran jumlah sekolah di Kabupaten Malang per Tahun 2023:

**Tabel 4.1 Jumlah Sebaran Sekolah di Kabupaten Malang Tahun 2023**

No.	Wilayah	Jumlah
1.	Kec. Ampelgading	94
2.	Kec. Bantur	83
3.	Kec. Bululawang	88
4.	Kec. Dampit	152
5.	Kec. Dau	82
6.	Kec. Donomulyo	109
7.	Kec. Gedangan	75
8.	Kec. Gondanglegi	110
9.	Kec. Jabung	100

<sup>53</sup> Website Dinas Pendidikan Kab. Malang, <https://dispendik.malangkab.go.id/pd/page/slug?title=dispendik-tupoksi-5>

10.	Kec. Kalipare	94
11.	Kec. Karangploso	86
12.	Kec. Kasembon	61
13.	Kec. Kepanjen	160
14.	Kec. Kromengan	68
15.	Kec. Lawang	147
16.	Kec. Ngajum	85
17.	Kec. Ngantang	89
18.	Kec. Pagak	70
19.	Kec. Pagelaran	67
20.	Kec. Pakis	151
21.	Kec. Pakisaji	109
22.	Kec. Poncokusumo	111
23.	Kec. Pujon	76
24.	Kec. Singosari	175
25.	Kec. Sumbermanjing Wetan	127
26.	Kec. Sumberpucung	85
27.	Kec. Tajinan	65
28.	Kec. Tirtoyudo	118
29.	Kec. Tumpang	90
30.	Kec. Turen	140
31.	Kec. Wagir	94
32.	Kec. Wajak	92
33.	Kec. Wonosari	66
Jumlah		3.318

Jumlah sekolah yang tertera dalam tiap kecamatan tersebut telah mencakup jenjang Kelompok Bermain (KB), Tempat Penitipan Anak (TPA), Satuan Paud Sejenis (SPS), Taman Kanak-kanak (TK), Sanggar Kegiatan Belajar (SKB), Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) yang berada dibawah naungan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

## 2. Visi, Misi, Tujuan, dan Motto Dinas Pendidikan Kabupaten Malang

Berikut merupakan paparan visi, misi, tujuan, dan motto Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah bidang pendidikan di Kabupaten Malang:<sup>54</sup>

### a. Visi

Terwujudnya kelembagaan yang menyelenggarakan layanan pendidikan secara inklusif, inovatif, dan bermutu di tahun 2026.

### b. Misi

- 1) Mewujudkan kinerja layanan pendidik dan tenaga kependidikan yang berintegritas
- 2) Mewujudkan kinerja layanan pendanaan yang tertib, transparan, dan akuntabel
- 3) Mewujudkan kinerja layanan sarana dan prasarana pendidikan yang aman, nyaman, dan partisipatif
- 4) Memfasilitasi Elektonisasi Pelayanan Sekolah (EPS) yang efektif dan terpadu

### c. Tujuan

- 1) Tersedianya layanan pendidikan anak usia dini yang bermutu, merata, terjangkau, setara dan berkeadilan di desa dan kota;
- 2) Terjaminnya kepastian penyediaan layanan pendidikan dasar yang bermutu, merata, terjangkau, setara dan relevan;

---

<sup>54</sup> Website Dinas Pendidikan Kab. Malang, <https://dispendik.malangkab.go.id/pd/page/index>

- 3) Tersedianya layanan pendidikan menengah universal yang bermutu, merata, terjangkau, setara dan relevan serta berkeadilan di setiap kecamatan;
- 4) Tersedianya layanan pendidikan khusus dan pendidikan layanan khusus yang bermutu, terjangkau, setara dan berkeadilan;
- 5) Terwujudnya peningkatan kualitas peserta didik, pendidik dan tenaga kependidikan;
- 6) Tersedianya layanan pendidikan non formal dan pendidikan masyarakat yang berkelanjutan, setara, bermutu dan relevan dengan kebutuhan masyarakat;
- 7) Terwujudnya dukungan sustainabilitas lulusan anak didik sekolah menengah pertama ke sekolah menengah atas dengan mengembangkan dukungan nyata pembangunan fasilitas pendidikan baru yang variatif dan kreatif;
- 8) Terselenggaranya pendidikan kecakapan hidup (life skill) yang mencakup kecakapan personal, sosial, akademik dan vocational dalam meningkatkan sumber daya manusia yang cerdas, produktif, berkarakter dan berwawasan lingkungan serta memahami nilai-nilai luhur;
- 9) Terselenggaranya sistem tata kelola dan tata nilai sumber daya aparatur yang handal dalam melaksanakan layanan prima pendidikan.

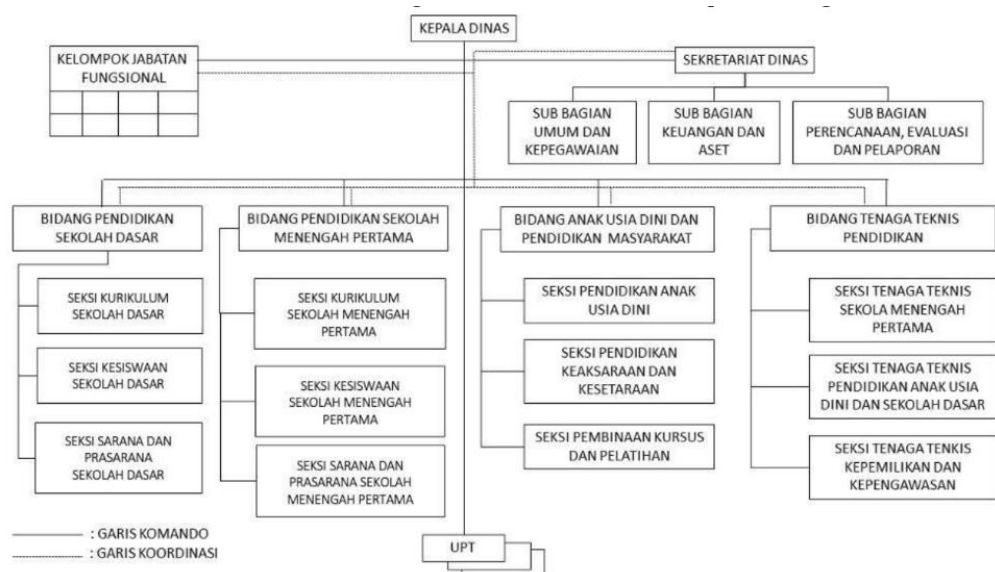
d. Motto

Melayani setiap insan pendidikan secara EPS (Efektif, Prosedural, dan Santun) sebagai ibadah.

**3. Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Malang**

Fungsi struktur organisasi ini untuk menjelaskan posisi seseorang, tugas pokoknya dan fungsi dari setiap komponen yang ada dalam suatu organisasi dengan menggunakan simbol garis. sehingga pembaca lebih mudah mengetahui pemimpin dan lainnya di dalam lembaga tersebut.

Dinas Pendidikan Kabupaten Malang terdiri dari beberapa bagian yang memiliki tugas dan fungsi masing-masing dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah bidang pendidikan. Dinas Pendidikan Kabupaten Malang merupakan perangkat daerah sebagai unsur pelaksana penyelenggaraan pemerintahan daerah, dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati. Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh 1 (satu) sekretariat, 4 (empat) bidang, 3 (tiga) subag, 12 (dua belas) seksi.



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Malang**

## B. Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang telah ditemukan berbagai informasi yang terkait dengan penelitian ini.

### 1. Perencanaan Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang

Perencanaan adalah keseluruhan proses pemikiran serta penetapan secara matang pada hal-hal yang akan dilaksanakan di masa mendatang demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan sumber daya yang tersedia. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan adalah bagian dari Dinas

Pendidikan Kabupaten Malang memiliki tugas seperti yang tertera dalam dokumen Renstra Tahun 2021-2026 berikut:<sup>55</sup>

- a. Menyusun rencana kegiatan Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan;
- b. Menyiapkan bahan penyusunan rencana strategis Dinas;
- c. Menyiapkan rumusan kebijakan program kerja dan rencana kerja kegiatan Dinas;
- d. Melaksanakan koordinasi, sinkronisasi penyusunan rencana kerja kegiatan tahunan;
- e. Melaksanakan koordinasi dalam rangka penyusunan bahan monitoring, evaluasi dan laporan kegiatan sebagai sarana pertimbangan kepada pimpinan;
- f. Mengkompilasikan dan penyusunan laporan hasil laporan perencanaan dan laporan akuntabilitas kinerja Dinas;
- g. Melakukan penyusunan laporan tahunan dan laporan lainnya; dan
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Penyusunan rencana strategis berlaku selama lima tahun yang berisi tujuan, program, dan indikator keberhasilan. Rencana strategis ada untuk mewujudkan pendidikan dan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat menghasilkan produk-produk yang dapat mencapai

---

<sup>55</sup> Dokumen Rencana Strategis Dinas Pendidikan Kabupaten Malang Tahun 2021-2026



tujuan yang telah ditentukan. Hal tersebut juga selaras dengan pemaparan Staf Pengelola Program dan Kegiatan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang

“Renstra itu kan rancangannya per 5 tahunan ya, jadi dalam renstra tadi ada rencana strategis yang nantinya akan menghasilkan produk-produk pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas pendidikan kita”<sup>56</sup>

Dalam upaya meningkatkan pelayanan DAPODIK yang berkualitas maka hal pertama yang dilakukan Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang adalah menyusun rencana kerja kegiatan yang menghasilkan berbagai program untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal ini dikatakan oleh Kepala Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan (RENVAPOR):

“Jadi penyusunan rencana kerja kegiatan pelayanan dapodik diawali dengan analisis permasalahan dan analisis gambaran pelayanan dapodik dinas pendidikan. Selanjutnya hasil analisis tersebut akan kita rumuskan dan dijadikan dasar untuk merumuskan tujuan. Kemudian setelah itu dirumuskan rencana program, kegiatan, indikator keberhasilan, dan kelompok sasaran.”<sup>57</sup>

Berikut kegiatan perencanaan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang seperti yang dipaparkan oleh Kepala Sub Bagian Perencanaan,

---

<sup>56</sup> Wawancara Staf Pengelola Program dan Kegiatan Ibu Anastasia Megawati, S.Pd pada 15 Agustus 2024

<sup>57</sup> Wawancara Kepala Sub Bagian Perencanaan, Pelaporan, dan Evaluasi Bapak Ahmad Anwar, S.H pada 30 Mei 2024

Evaluasi, dan Pelaporan dalam rangka meningkatkan pelayanan

DAPODIK:

a. Analisis permasalahan

Sebelum menentukan tujuan kegiatan manajemen maka hal yang pertama dilakukan adalah melakukan analisis permasalahan mengenai pelayanan dapodik. Hal ini dikatakan oleh Kepala Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan (RENVAPOR) Dinas Pendidikan Kabupaten Malang:

“Data DAPODIK itu kan angka datanya terus berubah dan bergerak terus. Jadi misalkan data guru hari ini bisa jadi berbeda dengan besok karena ada guru mutasi, ada rotasi, dan ada yang pensiun. Karena data Dapodik dapat dikatakan berkualitas itu ditentukan oleh tiga hal yaitu akurat, mutakhir, dan berkelanjutan. Nah hal tersebut menjadi salah satu permasalahan kami. Selain itu komitmen kami dan operator dapodik lembaga pendidikan menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas data dapodik. Kabupaten Malang ini kan sangat luas mbak ya, jadi luasnya wilayah Kabupaten Malang yang terdiri dari 390 desa dan 12 kelurahan menjadi permasalahan lain kami karena pasti akan sedikit menyulitkan sekolah jika membutuhkan pelayanan ke kantor Dinas Pendidikan, seperti sekolah yang berada di Kecamatan Kasembon, Pujon, Ngantang, Ampelgading akan memakan waktu apabila ke Kepanjen sini.”<sup>58</sup>

---

<sup>58</sup> Wawancara Kepala Sub Bagian Perencanaan, Pelaporan, dan Evaluasi Bapak Ahmad Anwar, S.H pada 30 Mei 2024

Berdasarkan paparan Kepala Bidang Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan (RENVAPOR) dapat diketahui bahwa permasalahan pelayanan DAPODIK adalah data yang terus berubah serta luasnya wilayah Kabupaten Malang yang menyebabkan tidak efektif dan efisien dalam melaksanakan pelayanan kepada lembaga pendidikan. Selain itu komitmen staf dan operator sekolah menjadi permasalahan lain yang menghambat kualitas data dapodik.

Hal tersebut selaras dengan pernyataan Staf Pengelola Program dan Kegiatan, Anastasia Megawati, S.Pd berikut:

“Kalau dalam pelayanan ini, Kabupaten Malang kan luas banget ya, terdiri dari 33 kecamatan. nah dalam prosesnya itu kita ingin lebih dekat dengan masyarakat sehingga kita bisa menyediakan pelayanan yang secara aksesibilitasnya itu terjangkau bagi seluruh masyarakat Kabupaten Malang.”<sup>59</sup>

Disamping luasnya wilayah Kabupaten Malang, Dinas Pendidikan Kabupaten Malang ingin menciptakan pelayanan yang mendekatkan dengan masyarakat Kabupaten Malang.

b. Menentukan tujuan

Setelah dilakukan analisis permasalahan terkait pelayanan dapodik maka hal selanjutnya adalah menentukan tujuan yang

---

<sup>59</sup> Wawancara Staf Pengelola Program dan Kegiatan Ibu Anastasia Megawati, S.Pd pada 15 Agustus 2024

nantinya dapat digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan.

“Karena data DAPODIK yang terus berubah tadi, maka kita berpikir bagaimana cara agar data DAPODIK yang kita miliki dapat menjadi sebuah data berkualitas. Jadi sebelum menentukan program-program pelayanan dapodik yang akan kita lakukan maka langkah awal yang kita lakukan ini yaitu menentukan tujuan terlebih dahulu. Kita ingin mendapatkan data yang berkualitas disertai peningkatan kapasitas operator DAPODIK sekolah. Selain itu juga kita perlu mengupayakan pelayanan yang berjalan secara efektif dan efisien.”<sup>60</sup>

Berdasarkan penuturan Kepala Bidang Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan (RENVAPOR) Dinas Pendidikan Kabupaten Malang tujuan dari kegiatan yang hendak ditentukan oleh adalah:

- 1) Memperoleh data DAPODIK yang berkualitas.
- 2) Meningkatkan kapasitas operator DAPODIK lembaga pendidikan Kabupaten Malang.
- 3) Pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan DAPODIK yang efektif dan efisien di Dinas Kabupaten Malang serta mendekati masyarakat.

---

<sup>60</sup>Wawancara Kepala Sub Bagian Perencanaan, Pelaporan, dan Evaluasi Bapak Ahmad Anwar pada 30 Mei 2024

c. Menyusun program pelayanan

Setelah menentukan tujuan maka hal selanjutnya adalah penyusunan program pelayanan seperti yang dikatakan oleh Kepala Bidang Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan (RENVAPOR):

“Perencanaan program pelayanan ini melibatkan seluruh bidang Dinas Pendidikan Kabupaten Malang karena semua layanan kita upayakan untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan juga masing-masing program memiliki pelaksanaan dan waktu yang berbeda. Jadi kita menyusun beberapa program untuk meningkatkan kualitas data dan pelayanan diantaranya ada DOR, podcast, berbagai macam pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas operator sekolah.”<sup>61</sup>

Penyusunan program pelayanan ini melibatkan seluruh bidang di Dinas Pendidikan Kabupaten karena selain berupaya untuk meningkatkan kualitas data DAPODIK, hal ini juga dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

Program-program yang disusun ini nantinya memiliki waktunya masing-masing untuk dilaksanakan. Adapun program kerja pelayanan DAPODIK Dinas Pendidikan

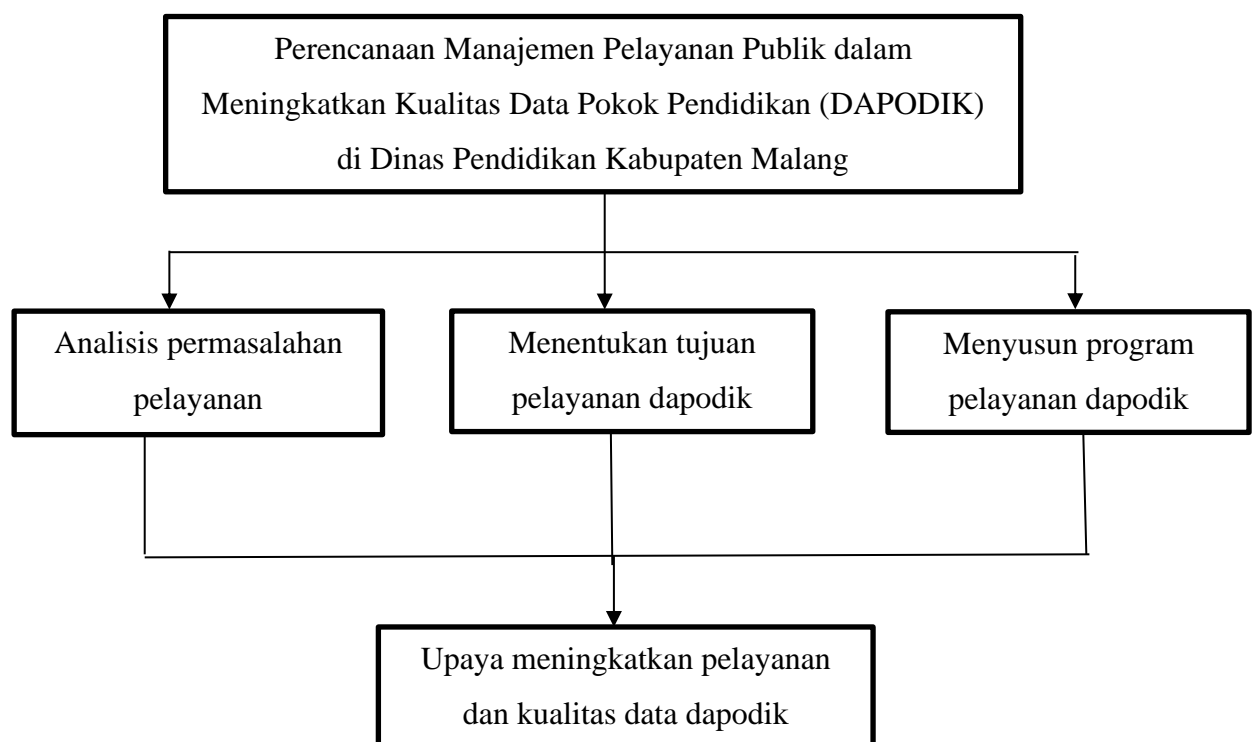
---

<sup>61</sup>Wawancara Kepala Sub Bagian Perencanaan, Pelaporan, dan Evaluasi Bapak Ahmad Anwar pada 30 Mei 2024

Kabupaten Malang dalam rangka meningkatkan kualitas data pendidikan adalah:

- 1) DAPODIK *On the Road* (DOR)
- 2) Program Pelatihan DAPODIK
- 3) Podcast DAPODIK
- 4) SINAU DAPODIK (Sistem Informasi Data Utama DAPODIK)
- 5) Laman Interaksi

### Temuan Penelitian



## **2. Implementasi Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang**

Implementasi merupakan aktivitas pelaksanaan suatu kebijakan yang telah ditetapkan dan disetujui demi mencapai tujuan. Pada bagian ini peneliti akan menyajikan data hasil penelitian berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan untuk mengetahui implementasi Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dalam rangka meningkatkan kualitas data DAPODIK. Berdasarkan paparan Kepala Bidang Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan (RENVAPOR) Dinas Pendidikan Kabupaten Malang pada tahap perencanaan dapat diketahui bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Malang memiliki beberapa program kerja yang dilaksanakan demi meningkatkan kualitas data DAPODIK sebagai berikut:

### **a. Program DAPODIK *On the Road* (DOR)**

Dalam rangka mempermudah pelayanan kepada operator sekolah, Dinas Pendidikan Kabupaten Malang membentuk program pelayanan Dapodik *On the Road* atau biasa disebut dengan DOR. Dalam program ini tim yang diutus oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang melakukan pelayanan DAPODIK secara langsung ke kecamatan-kecamatan yang tersebar di Kabupaten Malang demi mendekatkan pelayanan kepada

masyarakat dan menjadikan pelayanan yang mudah dijangkau sehingga akan menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien. Hal ini disampaikan oleh Kepala Bidang Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan (RENVAPOR) Dinas Kabupaten Malang berikut:

“Program kita yang pertama ada Dapodik On the Road atau biasa juga disebut dengan DOR. Jadi layanan ini kita laksanakan satu minggu sekali atau satu bulan empat kali. Dalam prosesnya itu kita bermaksud mendekatkan layanan di salah satu kecamatan Kabupaten Malang yang telah kita agendakan sebelumnya. Nah misalnya dari Kasembon kita dekatkan layanannya, tetapi tidak setiap waktu kita ke Kasembon. Jadi kita gilir dari wilayah-wilayah yang jauh secara bertahap. Karena apasih, ya dikarenakan luas wilayah Kabupaten Malang tadi. Kita ingin mendekatkan layanan supaya nantinya kita bisa menciptakan pelayanan yang maksimal sehingga hasilnya pun nanti akan maksimal. Nah proses programnya itu kita turunkan beberapa personel dengan mobil keliling dinas ke tempat layanan. Sasaran dari program ini adalah operator DAPODIK jenjang PAUD, SD, hingga SMP. Jadi kami harap dengan adanya program ini dapat memudahkan pelayanan DAPODIK sehingga bisa menghasilkan data DAPODIK yang berkualitas.”<sup>62</sup>

Pelayanan DAPODIK *On the Road* (DOR) ini dikhususkan untuk melayani segala teknis DAPODIK baik itu *entry* PTK, Siswa, hingga lembaga. Dinas Pendidikan Kabupaten

---

<sup>62</sup>Wawancara Kepala Sub Bagian Perencanaan, Pelaporan, dan Evaluasi Bapak Ahmad Anwar pada 30 Mei 2024



Malang mengutus beberapa staf untuk melakukan pelayanan di kecamatan yang telah ditentukan dengan menggunakan mobil keliling Dinas Pendidikan Kabupaten Malang secara bertahap. Program DOR dilaksanakan satu minggu sekali. Lokasi DOR biasanya bertempat di salah satu sekolah di kecamatan yang telah ditentukan dan jadwal diumumkan melalui media sosial. Program ini merupakan wujud komitmen Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, terutama operator sekolah agar mereka bisa menginput data di aplikasi dapodik dengan baik dan lancar tanpa hambatan apapun. Pelayanan DAPODIK juga dilaksanakan dengan SOP yang berlaku oleh pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Malang demi mencapai tujuan pelayanan DAPODIK.

“Dapodik On the Door ini kita inisiasi karena luasnya Kabupaten Malang dan untuk mendapatkan kualitas data pokok pendidikan yang berkualitas. Karena itu dalam prosesnya kita ini pengen lebih dekat dengan masyarakat, dekat dengan para pengguna layanan yaitu sekolah-sekolah, serta memudahkan para pengguna layanan dapodik itu.”<sup>63</sup>

Dinas Pendidikan Kabupaten Malang berharap bahwa Program DOR dapat mempermudah masyarakat yang ingin berkonsultasi mengenai DAPODIK serta proses *entry* data DAPODIK bisa dilakukan dengan baik dan benar serta sesuai

---

<sup>63</sup>Wawancara Staf Pengelola Program dan Kegiatan Ibu Anastasia Megawati pada 15 Agustus 2024

kondisi sebenar-benarnya sehingga data yang didapatkan akan berkualitas. Berikut beberapa dokumentasi mengenai program DOR di beberapa kecamatan Kabupaten Malang:



**Gambar 4.2 DAPODIK On the Road di Kecamatan Tumpang**



**Gambar 4.3 DAPODIK On the Road di Kecamatan Pakis**



**Gambar 4.4 DAPODIK On the Road di Kecamatan Poncokusumo**



**Gambar 4.5 DAPODIK On the Road di Kecamatan Bantur**

#### b. Program Pelatihan DAPODIK

Program pelatihan merupakan sebuah proses yang dilakukan demi mengembangkan pengetahuan dan keterampilan individu. Program pelatihan menjadi salah satu program yang direncanakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang demi meningkatkan kapasitas para operator DAPODIK lembaga pendidikan sehingga dapat menghasilkan data DAPODIK yang berkualitas. Seperti yang dipaparkan oleh Bapak Ahmad Anwar, S.H selaku Kepala Bidang Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan (RENVAPOR) berikut:

“Untuk operator sekolah kita fasilitasi sebuah kegiatan untuk meningkatkan kapasitas operator. Jadi kegiatan itu rutin dilakukan satu tahun sekali atau beberapa kali, tergantung kebutuhan. Misalkan bidang SD membutuhkan kegiatan untuk bimtek operator SD se-Kabupaten Malang, maka kita mengundang para operator SD. Kemudian kita, Bidang RENVAPOR membutuhkan kevalidan data DAPODIK maka kita undang operator untuk melakukan workshop atau seminar. Untuk kegiatannya

sendiri ada bimtek, seminar, diklat, dan sebagainya.”<sup>64</sup>

Berdasarkan paparan tersebut dapat diketahui bahwa program yang dibentuk demi meningkatkan kapasitas operator DAPODIK adalah dengan menyediakan fasilitas berupa kegiatan pelatihan, diantaranya bimbingan teknis, seminar, diklat, dan workshop. Hal tersebut selaras dengan pemaparan Staf Pengelola Program dan Kegiatan

“Kalau untuk program pelatihan macam-macam sih, ada bimtek juga. Dan kegiatan bimtek dilakukan tergantung kebutuhan juga misalnya saat aplikasi dapodik itu kan biasanya diperbarui setiap ajaran baru nah pusat akan merilis aplikasi yang diperbarui itu kemudian kita datangkan operator dapodik dari berbagai jenjang untuk melakukan bimtek terkait aplikasi tadi. Untuk kegiatannya itu dilakukan setiap tahun selalu ada.”<sup>65</sup>

Pelaksanaan pelatihan dilakukan selama satu tahun sekali atau tergantung dengan kebutuhan. Misalnya pada saat pembaharuan aplikasi DAPODIK maka Dinas Pendidikan Kabupaten Malang mengundang operator sekolah. Berikut beberapa kegiatan peningkatan kapasitas operator yang dilakukan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.<sup>66</sup>

---

<sup>64</sup>Wawancara Kepala Sub Bagian Perencanaan, Pelaporan, dan Evaluasi Bapak Ahmad Anwar pada 30 Mei 2024

<sup>65</sup> Wawancara Staf Pengelola Program dan Kegiatan Ibu Anastasia Megawati, S.Pd pada 15 Agustus 2024

<sup>66</sup> Website Dinas Pendidikan Kabupaten Malang, Dokumentasi Kegiatan Pelatihan DAPODIK Dinas Pendidikan Kabupaten Malang. <https://dispendik.malangkab.go.id/>



**Gambar 4.6 Bimtek Peningkatan Kompetensi Operator DAPODIK SMP Negeri Kabupaten Malang Tahun 2022**



**Gambar 4.7 Bimtek Peningkatan Kualitas Data DAPODIK Jenjang PAUD, DIKMAS SD, dan SMP Dinas Pendidikan Kabupaten Malang Tahun 2023**



**Gambar 4.8 Bimtek Peningkatan Kualitas Data DAPODIK Seluruh Dinas Provinsi Jawa Timur Tahun 2021**



**Gambar 4.9 Upaya Meminimalisir Kesalahan Peng-Entryan Data pada DAPODIK Melalui Bimtek Sertifikasi Guru Serta Program Profesi Guru (PPG) Dalam Jabatan Tahun 2020**

c. Podcast Pendidikan

Seiring perkembangan media sosial maka Dinas Pendidikan Kabupaten Malang memanfaatkan hal tersebut dengan membuat inovasi baru pelayanan DAPODIK melalui sosial media yaitu program yang dinamakan Podcast DAPODIK. Hal tersebut juga dipaparkan oleh Kepala Bidang Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan (RENVAPOR):

“Kita memiliki program yang namanya podcast pendidikan. Nah podcast pendidikan ini tergantung pembahasannya juga. Untuk tema tentang dapodik itu ada sendiri *playlist*-nya namanya podcast dapodik. Podcast dapodik ini khusus untuk membahas seputar dapodik. tentang mutasi, input data guru, npsn dan sebagainya. Podcast ini narasumbernya bisa dari Dinas Pendidikan sendiri maupun dari luar. Nah podcast itu jadi salah satu bentuk sosialisasi kita tentang dapodik biar masyarakat luas lebih gampang aksesnya.”<sup>67</sup>

Salah satu program inovasi dinas pendidikan kabupaten malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah membuat Podcast Pendidikan. Podcast adalah sebuah rekaman diskusi yang membahas suatu topik tertentu yang dapat didengarkan melalui media digital yaitu YouTube. Podcast Pendidikan di Dinas Pendidikan berisi mengenai seputar informasi mengenai pendidikan yang dibutuhkan oleh seluruh lembaga pendidikan di Dinas Kabupaten Malang yang dikupas tuntas oleh narasumber baik dari Dinas Pendidikan Kabupaten Malang maupun narasumber dari luar. Podcast Pendidikan juga memiliki segmen tersendiri mengenai pembahasan DAPODIK sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas data Dapodik. Podcast DAPODIK hanya fokus pada tema dan permasalahan seputar DAPODIK. Podcast DAPODIK

---

<sup>67</sup>Wawancara Staf Pengelola Program dan Kegiatan Ibu Anastasia Megawati, S.Pd pada 15 Agustus 2024

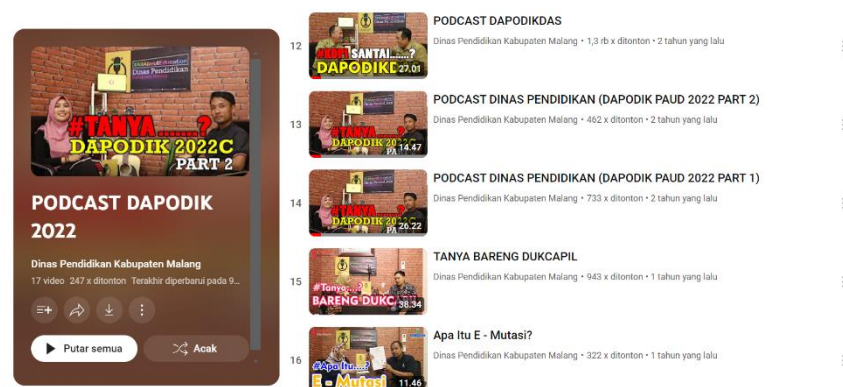
diunggah melalui media sosial YouTube Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dan dibuatkan daftar putar khusus tentang DAPODIK bersama dengan narasumber dan pembahasan yang berbeda. Berikut beberapa dokumentasi mengenai Podcast DAPODIK yang telah disusun dalam bentuk daftar putar berikut:

<https://www.youtube.com/playlist?list=PL393iWjzSTTtYNI7>

[OzbSoiKJBnqedpKsn](#)



Gambar 4.10 Daftar Putar Podcast DAPODIK



Gambar 4.11 Daftar Putar Podcast DAPODIK



d. SINAU DAPODIK (Sistem Informasi Data Utama DAPODIK)

SINAU DAPODIK adalah sebuah sumber informasi data utama yang dibuat oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang selama satu tahun sekali yang memuat data mengenai DAPODIK. SINAU DAPODIK berisi data DAPODIK baik itu berupa data guru, data peserta didik, data sekolah, data sarpras, dan sebagainya selama satu tahun demi memperoleh rekap data pada tahun tersebut, sehingga dapat digunakan sebagai bahan acuan dan pembandingan data DAPODIK pada tahun berikutnya. Selain itu juga terdapat halaman khusus yang berisi FAQ (*Frequently Ask Questions*) beserta jawaban detailnya yang memudahkan para operator yang memiliki pertanyaan serupa.

SINAU DAPODIK berbentuk buku yang berisi seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pendataan di aplikasi DAPODIK selama satu tahun sehingga dapat terpetakan kualitas dan kuantitas data pendidikannya sebagai komitmen Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dalam meningkatkan kualitas data DAPODIK.



Gambar 4.12 Cover SINAU DAPODIK Tahun 2023

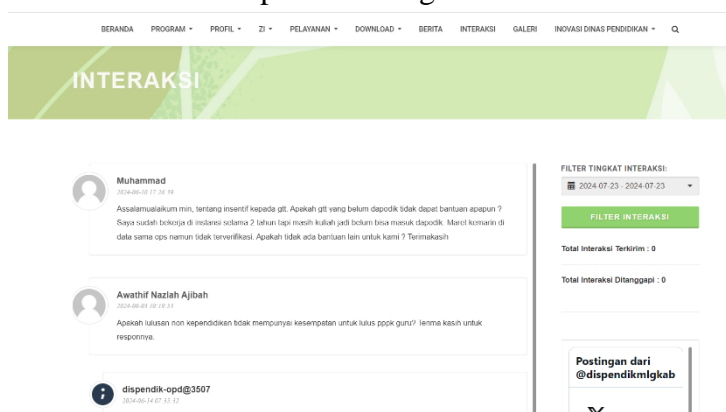
DAFTAR ISI	
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	1
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar belakang .....	2
1.2. Dasar Hukum .....	3
1.3. Maksud dan Tujuan .....	3
1.4. Sistematika Penyusunan .....	3
<b>BAB 2 SEPUTAR DAPODIK TAHUN 2023</b> .....	5
2.1. Kondisi DAPODIK tahun 2023 .....	5
2.2. Kualitas dan Kuantitas DAPODIK tahun 2023 .....	10
<b>BAB 3 DAPODIK TAHUN 2023</b> .....	13
3.1. Rekap Data DAPODIK .....	16
A. Data Sekolah .....	17
B. Data Peserta Didik .....	26
C. Data Guru .....	35
D. Data Rombel .....	44
E. Data Pegawai .....	53
F. Data Sarana Prasarana .....	62
3.2. INOVASI Pelayanan DAPODIK tahun 2023 .....	71
A. PODCAST dan DOR .....	71
B. Tanya Jawab DAPODIK .....	71
<b>BAB 4 PENUTUP</b> .....	83

Gambar 4.13 Daftar Isi SINAU DAPODIK Tahun 2023

Dengan adanya SINAU DAPODIK (Sistem Informasi Data Utama DAPODIK) ini maka Dinas Pendidikan Kabupaten Malang berharap kualitas data DAPODIK pada tahun berikutnya akan lebih baik lagi dengan adanya pembanding tersebut.

### e. Laman Interaksi

Laman Interaksi adalah sebuah fasilitas yang disediakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang melalui website Dinas Pendidikan Kabupaten Malang <https://dispendik.malangkab.go.id/pd/page/index> yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kabupaten Malang yang memiliki pertanyaan tanpa perlu mendatangi Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.<sup>68</sup>



**Gambar 4.14 Laman Interaksi pada Website Dinas Pendidikan Kabupaten Malang**

Laman Interaksi ini juga memudahkan para operator DAPODIK Kabupaten Malang yang memiliki pertanyaan atau mengalami kesulitan dalam mengoperasikan dan meng-*input* data DAPODIK. Untuk mengirim pertanyaan, telah disediakan tempat tersendiri yang berisi mengenai nama pengirim, alamat email pengirim, nomor telepon, dan pesan atau pertanyaan yang hendak disampaikan dan masukkan kode

<sup>68</sup> Website Dinas Pendidikan Kabupaten Malang, <https://dispendik.malangkab.go.id/pd/page/index>


verifikasi yang tertera apabila hendak mengirim pesan ataupun pertanyaan. Pertanyaan yang diajukan akan dijawab oleh staf yang bersangkutan.

Tinggalkan sebuah **Pesan**

NAMA PENGIRIM:\*      EMAIL PENGIRIM:\*      TELEPON:\*

PESAN:\*

KODE VERIFIKASI:\*



\*klik gambar untuk mengubah captcha

**KIRIM PESAN**

**Gambar 4.15 Laman Pengiriman Pesan**

Laman Interaksi dapat diakses langsung melalui <https://dispendik.malangkab.go.id/pd/page/interaksi>. Selain perihal DAPODIK, seluruh masyarakat Kabupaten Malang juga dapat mengajukan pertanyaan terkait pelayanan lain. Dengan dibentuknya laman ini maka Dinas Pendidikan Kabupaten berharap dapat memudahkan seluruh elemen masyarakat Kabupaten Malang.

Dalam proses pelaksanaannya, Dinas Pendidikan Kabupaten Malang juga melaksanakan monitoring untuk melihat perkembangan data DAPODIK. seperti yang dipaparkan oleh Kepala Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan (RENVAPOR) berikut:

“Disamping kita menjalankan program-program pelayanan untuk meningkatkan

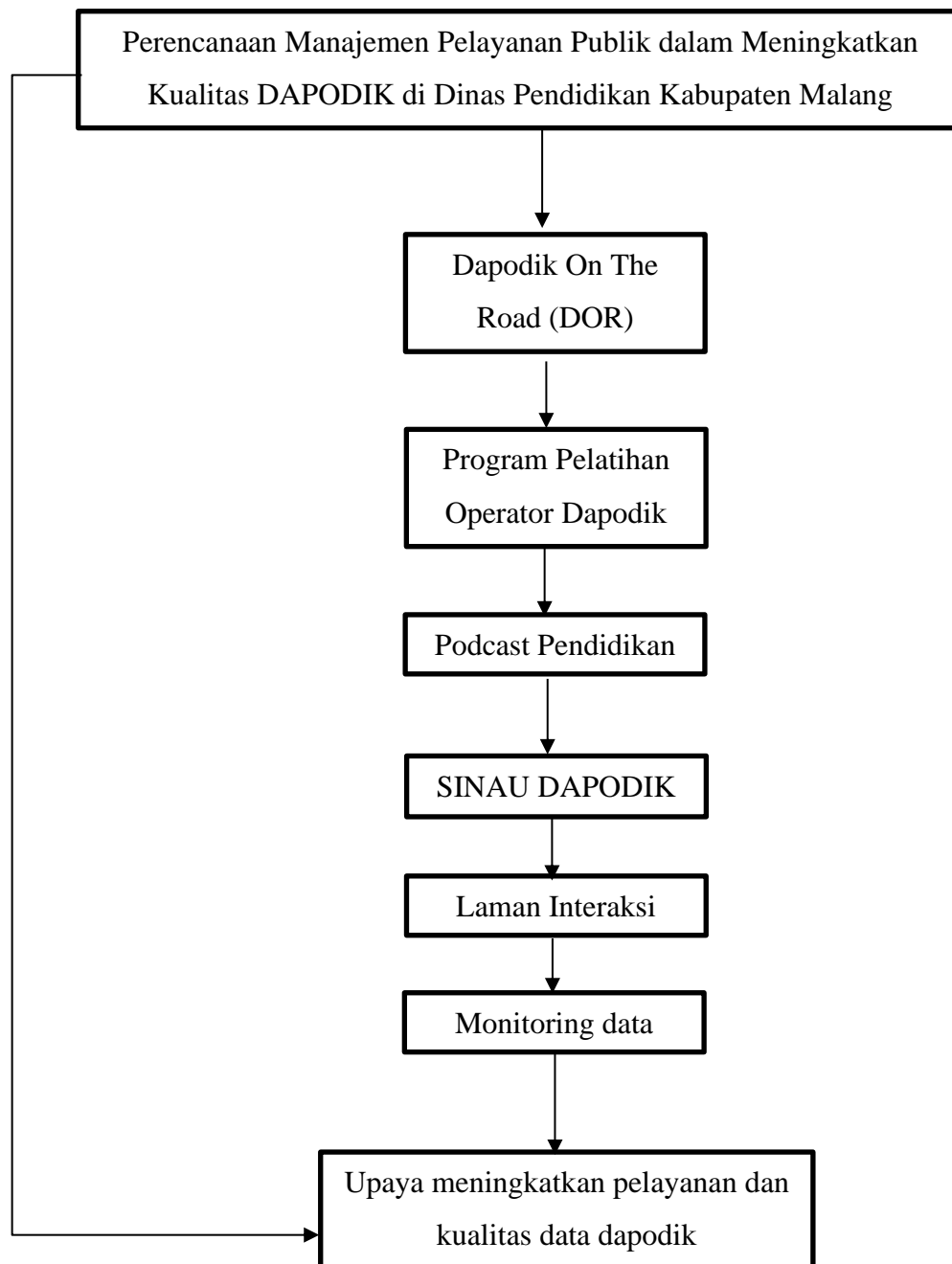
kualitas tadi, kita juga melakukan monitoring setiap tiga bulan sekali. Jadi kita download semua data dapodik kemudian kita validasi datanya. Kemudian untuk goal besarnya kita lakukan monitoring setiap akhir tahun. Jadi di bulan desember itu biasanya kita rapat besar mendatangkan seluruh operator sekolah untuk kita validasi datanya.”<sup>69</sup>

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Malang melakukan monitoring setiap tiga bulan sekali untuk melihat perkembangan sinkronisasi data oleh operator DAPODIK lembaga pendidikan dengan mengunduh seluruh data yang telah di-*input* yang kemudian akan di-*review* oleh staf DAPODIK. Kemudian untuk monitoring mengenai gol-nya sinkronisasi data DAPODIK akan dilaksanakan pada akhir tahun dengan melaksanakan rapat besar dengan mengundang operator DAPODIK lembaga pendidikan di Kabupaten Malang untuk validasi data.

---

<sup>69</sup> Wawancara Kepala Sub Bagian Perencanaan, Pelaporan, dan Evaluasi Bapak Ahmad Anwar pada 30 Mei 2024

### Temuan Penelitian



### **3. Dampak Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang**

Berdasarkan pelaksanaan pelayanan yang telah dipaparkan sebelumnya dapat dilihat bahwa semua komponen yang terlibat dalam proses pelayanan telah dilaksanakan dengan baik. Pelaksanaan pelayanan yang berjalan dengan baik tersebut tentunya akan memberikan dampak pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dan para operator lembaga pendidikan. Dampak positif yang diperoleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang adalah seluruh lembaga pendidikan telah terdata dalam pusat data pendidikan Indonesia yaitu DAPODIK dan telah melakukan sinkronisasi data pendidikan. Dampak positif lainnya adalah DAPODIK Kabupaten Malang dinilai baik oleh pemerintah pusat. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Ahmad Anwar selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan:

“Untuk dampak positif dari seluruh program pelayanan yang telah kita lakukan itu ini seluruh data guru terdata, data siswa, data sekolah. kemudian sekolah-sekolah di Kabupaten Malang ini telah tersinkron. Jadi, potretnya Kementerian, potretnya Pemerintah Pusat, Kementerian Pendidikan Pusat itu potretnya melalui data pokok pendidikan. Jadi, mereka enggak lihat semua, enggak lihat apa laporan dan lain sebagainya. Potret urusan pendidikan di setiap kabupaten, kota itu melalui Dapodik Pemerintah Pusat. Jadi, dampak positifnya itu untuk data

pokok pendidikan kita itu dinilai baik sama  
Pemerintah Pusat.”<sup>70</sup>

Berikut hasil sinkronisasi data DAPODIK berdasarkan skala Kabupaten Malang yang bersumber dari Sistem Informasi Data Utama DAPODIK Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dan Dapo Kemendikbud.

---

<sup>70</sup>Wawancara Kepala Sub Bagian Perencanaan, Pelaporan, dan Evaluasi Bapak Ahmad Anwar pada 30 Mei 2024



Tabel 4.2 Sinkronisasi Data Pokok Pendidikan Kabupaten Malang Tahun 2021

No	Wilayah	Presentase*
1.	Kec. Dampit	100%
2.	Kec. Donomulyo	100%
3.	Kec. Gedangan	100%
4.	Kec. Kasembon	100%
5.	Kec. Kepanjen	100%
6.	Kec. Kromengan	100%
7.	Kec. Kalipare	100%
8.	Kec. Ngajum	100%
9.	Kec. Ngantang	100%
10.	Kec. Poncokusumo	100%
11.	Kec. Sumbermanjing Wetan	100%
12.	Kec. Turen	99%
13.	Kec. Pakisaji	99%
14.	Kec. Jabung	99%
15.	Kec. Ampelgading	99%
16.	Kec. Bululawang	98%
17.	Kec. Wajak	98%
18.	Kec. Tumpang	98%
19.	Kec. Sumberpucung	98%
20.	Kec. Dau	98%
21.	Kec. Pujom	98%
22.	Kec. Lawang	98%
23.	Kec. Pakis	98%
24.	Kec. Singosari	98%
25.	Kec. Tajinan	98%
26.	Kec. Tirtoyudo	98%
27.	Kec. Bantur	97%
28.	Kec. Karangploso	97%
29.	Kec. Gondanglegi	97%
30.	Kec. Pagelaran	97%
31.	Kec. Wonosari	97%
32.	Kec. Wagir	97%
33.	Kec. Pagak	96%

\*Presentase menunjukkan progres kelengkapan dan kevalidan data yang di-*input* oleh sekolah di jenjang PAUD, TK, SD, SMP setiap kecamatan.

Tabel 4.3 Sinkronisasi Data Pokok Pendidikan Kabupaten Malang Tahun 2022

No.	Wilayah	Presentase*
1.	Kec. Ampelgading	100%
2.	Kec. Dau	100%
3.	Kec. Donomulyo	100%
4.	Kec. Gedangan	100%
5.	Kec. Jabung	100%
6.	Kec. Kalipare	100%
7.	Kec. Kasembon	100%
8.	Kec. Kromengan	100%
9.	Kec. Ngajum	100%
10.	Kec. Pagak	100%
11.	Kec. Pakisaji	100%
12.	Kec. Sumberpucung	100%
13.	Kec. Tajinan	100%
14.	Kec. Tirtoyudo	100%
15.	Kec. Pujon	100%
16.	Kec. Singosari	100%
17.	Kec. Wonosari	100%
18.	Kec. Lawang	99%
19.	Kec. Dampit	99%
20.	Kec. Pakis	99%
21.	Kec. Sumbermanjing Wetan	99%
22.	Kec. Gondanglegi	99%
23.	Kec. Poncokusumo	99%
24.	Kec. Bululawang	98%
25.	Kec. Wagir	98%
26.	Kec. Wajak	98%
27.	Kec. Tumpang	98%
28.	Kec. Ngantang	98%
29.	Kec. Kepanjen	98%
30.	Kec. Turen	98%
31.	Kec. Karangploso	97%
32.	Kec. Bantur	97%
33.	Kec. Pagelaran	97%

\*Presentase menunjukkan progres kelengkapan dan kevalidan data yang di-input oleh sekolah di jenjang PAUD, TK, SD, SMP setiap kecamatan.

Tabel 4.4 Sinkronisasi Data Pokok Pendidikan Kabupaten Malang Tahun 2023

No	Wilayah	Presentase*
1.	Kec. Ampelgading	100%
2.	Kec. Bululawang	100%
3.	Kec. Dampit	100%
4.	Kec. Donomulyo	100%
5.	Kec. Jabung	100%
6.	Kec. Kalipare	100%
7.	Kec. Karangploso	100%
8.	Kec. Kasembon	100%
9.	Kec. Kepanjen	100%
10.	Kec. Kromengan	100%
11.	Kec. Lawang	100%
12.	Kec. Ngajum	100%
13.	Kec. Ngantang	100%
14.	Kec. Pagak	100%
15.	Kec. Pagelaran	100%
16.	Kec. Pakis	100%
17.	Kec. Pakisaji	100%
18.	Kec. Poncokusumo	100%
19.	Kec. Pujon	100%
20.	Kec. Singosari	100%
21.	Kec. Sumbermanjing Wetan	100%
22.	Kec. Sumberpucung	100%
23.	Kec. Tajinan	100%
24.	Kec. Tirtoyudo	100%
25.	Kec. Tumpang	100%
26.	Kec. Wagir	100%
27.	Kec. Wajak	100%
28.	Kec. Wonosari	100%
29.	Kec. Bantur	99%
30.	Kec. Gedangan	99%
31.	Kec. Gondanglegi	99%
32.	Kec. Turen	99%
33.	Kec. Dau	98%

\*Presentase menunjukkan progres kelengkapan dan kevalidan data yang di-*input* oleh sekolah di jenjang PAUD, TK, SD, SMP setiap kecamatan

Hasil telaah dokumen oleh peneliti mengenai data pendidikan Kabupaten Malang dalam kurun waktu 3 tahun menunjukkan bahwa sinkronisasi Data Pokok Pendidikan di Kabupaten Malang telah mengalami peningkatan. Namun demikian tidak seluruh kecamatan telah mencapai progress sinkron 100% karena berdasarkan pernyataan dalam SINAU DAPODIK (Sistem Informasi Data Utama Data Pokok Pendidikan) penyebab dari satuan pendidikan yang belum melakukan sinkronisasi adalah adanya sekolah merger, sekolah tutup, dan operator sekolah yang baru diangkat. Dapat dilihat bahwa kecamatan yang telah konsisten dalam mempertahankan kualitas datanya diantaranya adalah Kecamatan Donomulyo, Kecamatan Kalipare, Kecamatan Ngajum. Sedangkan yang masih belum bisa 100% adalah Kecamatan Gondanglegi. Berdasarkan pemaparan data diatas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perubahan signifikan setelah dilakukannya implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas data Dapodik.

Sebelum itu, peneliti telah melakukan wawancara dengan pengguna pelayanan Dapodik Dinas Pendidikan Kabupaten Malang yaitu operator Dapodik di SMPN 2 Bantur.

“Jadi selama saya melakukan pelayanan itu sejauh ini saya merasa puas dan tidak ada masalah. Pelayanan yang diberikan itu tidak

berbelit-belit dan sangat mudah prosesnya. Kalau untuk keluhan mungkin tidak ada ya mbak. Selain itu untuk program DOR dan pelatihan yang seperti mbak tanyakan tadi itu sangat bermanfaat bagi kami para operator karena program itu sangat membantu berbagai permasalahan dan memudahkan kita dalam menjalankan aplikasi Dapodik itu. Kalo DOR tadi kan kita tidak usah jauh-jauh ke kantor Dinas di Kepanjen sana...”<sup>71</sup>

Peneliti juga menanyakan perihal implementasi pelayanan publik dengan operator Dapodik di SDI Dewi Masyithoh berikut:

“Program DOR ini enak sih jadi kita ga harus datang kesana terus kalo ada permasalahan juga langsung diatasi dan dibantu langsung disitu tanpa jauh-jauh ke sana. Terus pelatihan itu saya lupa berapa kali mengikutinya tapi kayaknya tiap tahun ada dan pelatihan ini juga ngaruh sih karena saat pelatihan workshop ini biasanya saat ada permasalahan dalam pembaruan dapodik itu ada solusinya dan kita kerjakan langsung disitu. Kalau dari segi pelayanannya itu saya tidak ada keluhan atau permasalahan. Pelayanannya itu cukup responsif, tidak susah terus staf juga melayani sudah sesuai dengan SOP-nya.”<sup>72</sup>

Berdasarkan pemaparan dari Operator Dapodik SMPN 2 Bantur dan SDI Dewi Masyithoh dapat diketahui bahwa dengan adanya implementasi manajemen pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas data pokok pendidikan banyak dampak positif yang diperoleh bagi Operator Dapodik. Segi pelayanan yang dilakukan oleh staf mendapatkan kepuasan pengguna

---

<sup>71</sup> Wawancara Operator Data Pokok Pendidikan SMPN 2 Bantur Bapak Noni Dwiki Putra Tanty, S.Pd Pada 12 Agustus 2024

<sup>72</sup> Wawancara Operator Data Pokok Pendidikan SDI Dewi Masyithoh Ibu Ifa Noviyanti, S.Pd pada 14 Agustus 2024

pelayanan karena telah sesuai dengan SOP yang berlaku selain itu untuk program-program yang dilakukan seperti DOR (*Dapodik On the Road*) dan berbagai macam pelatihan sangat bermanfaat karena telah banyak membantu para operator dapodik dalam melakukan *input* data pendidikan sehingga data yang dihasilkan menjadi berkualitas dan dapat digunakan sebagai acuan perencanaan program pendidikan dan pengambilan keputusan pendidikan.

Berdasarkan hasil dokumentasi Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dari operator dapodik SDN 1 Gondowangi Wagir, SDN 1 Wiyurejo Pujon, SDN 2 Wiyurejo, SDN 4 Sumberpetung Kalipare, SDN 5 Randuagung Singosari, dan SD Unggulan Permata Jingga Pakis menyatakan bahwa program pelatihan operator dan pelayanan yang mendekatkan masyarakat oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang memiliki berbagai manfaat dan kemudahan untuk para operator yang menemukan berbagai kesulitan dan permasalahan saat menjalankan aplikasi dan sinkronisasi dapodik.<sup>73</sup> Selain itu intensitas program pelatihan tidak terlalu sering dilaksanakan hal tersebut tidak terlalu memberatkan.

Dengan berbagai program-program tersebut maka dampak yang dirasakan oleh para operator Dapodik Kabupaten Malang

---

<sup>73</sup> Video Dokumentasi Sarasehan Pelayanan Dapodik Dinas Pendidikan Kabupaten Malang

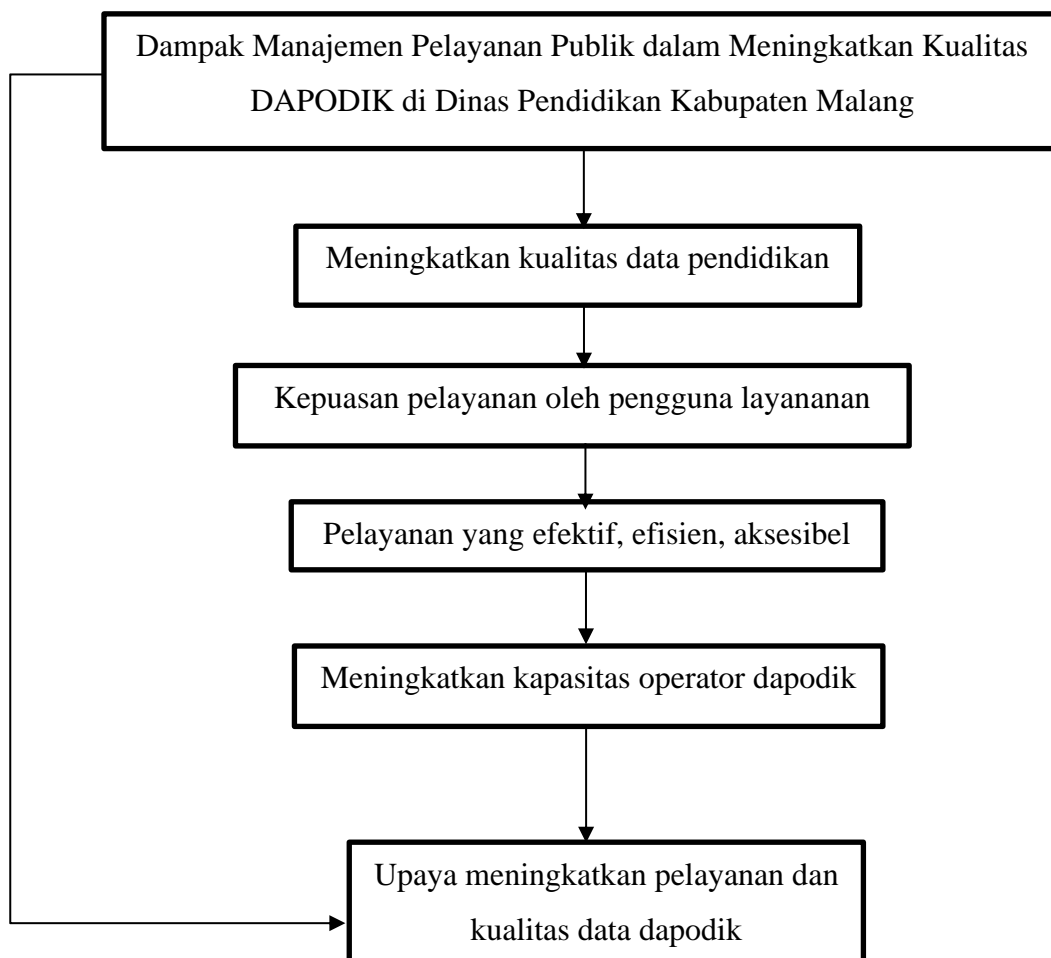
adalah kemudahan akses pelayanan yang dapat dilakukan secara efektif dan efisien sehingga dapat meminimalisir permasalahan Dapodik sehingga akan menghasilkan data pendidikan yang berkualitas, program-program yang bermanfaat dan memudahkan dalam memecahkan permasalahan dapodik secara langsung, pegawai yang memberikan pelayanan sangat ramah dan responsif, tidak ada kesenjangan dan diskriminasi pelayanan, serta tidak ada pungutan liar yang dilakukan oleh pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

Berdasarkan hasil wawancara dan data yang telah diperoleh peneliti bahwa dampak yang dihasilkan dari implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas data pokok pendidikan adalah:

- a. Meningkatkan kualitas data pendidikan yang ditandai dengan kenaikan signifikan pada progress sinkronisasi sekolah di Kabupaten Malang.
- b. Kepuasan pelayanan oleh operator sekolah atas program-program yang dibentuk Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dalam meningkatkan kapasitas operator serta kebutuhan pelayanan sehingga dapat meminimalisir kesalahan yang terjadi saat input data dan menjalankan aplikasi dapodik.
- c. Pelayanan dapodik yang efektif, efisien, serta aksesibel bagi pengguna layanan dapodik Dinas Pendidikan Kabupaten

Malang sehingga menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan kepuasan pengguna layanan.

### Temuan Penelitian





## BAB V

### PEMBAHASAN

#### **A. Perencanaan Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang**

Pelayanan yang baik dan berkualitas akan memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dan akan menghasilkan *output* yang berkualitas pula. Berkaitan dengan hal tersebut terdapat aspek manajemen yang juga mempengaruhi dalam prosesnya karena berperan untuk menggerakkan sumber daya dan fasilitas yang tersedia guna mencapai tujuan yang ditentukan sejak awal.<sup>74</sup> Hal tersebut sesuai dengan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dalam menyediakan pelayanan Dapodik yang berkualitas sehingga menghasilkan pelayanan yang berkualitas yang ditandai dengan meningkatnya kualitas data pendidikan Kabupaten Malang dan kepuasan pengguna pelayanan. Oleh karena itu dalam rangka mewujudkan pelayanan berkualitas maka diperlukan perencanaan yang maksimal agar tujuan pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Perencanaan merupakan proses dasar bagi suatu organisasi dalam menentukan tujuan dan upaya dalam mencapainya. Perencanaan ini kedudukannya sangat penting karena sebelum organisasi dapat mengatur,

---

<sup>74</sup> Itje Pangkey dan Margareth I. R. Rantung. Manajemen Pelayanan Publik. (CV. Tahta Media, 2023). hal 2

mengarahkan, dan mengawasi maka langkah pertama yang perlu dilakukan adalah mengembangkan rencana untuk memberikan tujuan.<sup>75</sup>

Untuk mencapai tujuan pelayanan Dapodik maka Dinas Pendidikan Kabupaten Malang merencanakan program dengan perencanaan yang dirancang dengan baik untuk tercapainya tujuan. Berikut tahap perencanaan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang:

1. Analisis permasalahan

Banghart dan Trull menyatakan bahwa analisis permasalahan adalah tahap paling awal dari seluruh rangkaian proses perencanaan. Permasalahan perlu diidentifikasi untuk mengembangkan rencana dan kegiatan yang dapat dikembangkan untuk mengatasi permasalahan yang ada.<sup>76</sup> Permasalahan dalam pelayanan Dapodik di Dinas Pendidikan adalah data pendidikan yang terus berubah-ubah, komitmen staf dan operator Dapodik, serta luasnya wilayah Kabupaten Malang yang menjadi salah satu masalah dalam pelayanan. Permasalahan tersebut menjadi acuan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dalam menentukan tujuan dan melaksanakan program-program yang telah disusun.

2. Menentukan tujuan

Tujuan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dalam melakukan peningkatan pelayanan data pokok pendidikan adalah

---

<sup>75</sup> Andri Irmanto and Muannif Ridwan, "Analisis Tentang Pentingnya Rencana Strategis Organisasi", *Jurnal Indragiri Penelitian Multidisiplin*, 1.1 (2021).

<sup>76</sup> Moh. Arifudin, Fathma Zahara Sholeha, and Lilis Fikriya Umami. "Planning (Perencanaan) Dalam Manajemen Pendidikan Islam." *MA'ALIM: Jurnal Pendidikan Islam* 2, no. 02 (2021): 162-183.

untuk mendapatkan Data Pokok Pendidikan Kabupaten Malang yang berkualitas, meningkatkan kapasitas Operator Dapodik, serta menghasilkan pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan yang efektif dan efisien bagi pengguna layanan sehingga *output* yang dihasilkan akan berjalan lurus dengan kualitas pelayanan. Berdasarkan temuan peneliti maka hal tersebut sejalan dengan pendapat Robbins dan Coulter bahwa perencanaan adalah proses yang melibatkan penentuan tujuan organisasi, menyusun strategi menyeluruh semi mencapai sasaran atau tujuan yang ditetapkan, dan mengembangkan hierarki rencana secara menyeluruh untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kegiatan.<sup>77</sup>

### 3. Menyusun program pelayanan

Program yang direncanakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang adalah tahap akhir setelah melakukan proses perencanaan yang telah dilaksanakan dengan seksama. Pembahasan ini sejalan dengan pendapat Suharsimi Arikunto bahwa program adalah sebagai suatu kegiatan yang telah direncanakan dengan seksama. Dalam melaksanakan sebuah program perlu adanya sasaran, manfaat dan tujuan tertentu untuk dapat dikatakan program tersebut berhasil. Biasanya dalam melaksanakan terdapat

---

<sup>77</sup>Stephen P, Robbins & Mary Coulter (1999): Manajemen, Sixth Edition Jilid 2, Penerbit Prenhallindo, Jakarta

pengelolaan program berupa perencanaan program, pelaksanaan program, dan monitoring dan evaluasi program.<sup>78</sup>

Pada tahap perencanaan ini, Dinas Pendidikan Kabupaten Malang mengembangkan beberapa program dan kegiatan yang akan dilakukan dalam mencapai tujuan pelayanan dapodik, diantaranya yaitu:

- a. Program Dapodik *On The Road* (DOR)
- b. Program pelatihan Dapodik
- c. Podcast pendidikan
- d. SINAU DAPODIK (Sistem Informasi Data Utama Dapodik)
- e. Laman Interaksi pada website Dinas Pendidikan Kabupaten Malang

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Andri Irmanto dan Muannif Ridwan yang menyebutkan bahwa tahap akhir dari perencanaan adalah mengembangkan kegiatan atau program untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perencanaan bukanlah proses terakhir setelah rencana ditentukan. rencana yang telah ditentukan itu haruslah dijalankan dengan kegiatan yang dikembangkan dalam rangka mencapai tujuan.<sup>79</sup>

---

<sup>78</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi VI, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006)

<sup>79</sup>Andri Irmanto dan Muannif Ridwan, "Analisis Tentang Pentingnya Rencana Strategis Organisasi", *Jurnal Indragiri Penelitian Multidisiplin*, 1.1 (2021).

Tahapan perencanaan pelayanan Dapodik dalam Dinas Pendidikan Kabupaten Malang berdasarkan analisis peneliti tidak sesuai dengan tahapan perencanaan menurut Hani Handoko yang mengemukakan bahwa terdapat 4 tahapan dalam perencanaan yaitu:<sup>80</sup>

1. Menentukan tujuan. Tahap awal perencanaan dimulai dengan keputusan mengenai kebutuhan organisasi karena tanpa penetapan tujuan yang jelas maka organisasi tidak dapat menggunakan sumber daya secara efektif.
2. Mengembangkan keadaan saat ini. Pemahaman mengenai lokasi organisasi menjadi hal yang penting karena tujuan dari rencana terkait dengan waktu di masa depan. Setelah itu, sebuah rencana dapat dikembangkan untuk menggambarkan lebih lanjut tentang kegiatan yang akan direncanakan.
3. Mengenali semua kemudahan dan rintangan yang akan dilewati dengan mengetahui kekuatan, kelemahan, fasilitas, dan hambatan lingkungan internal dan eksternal untuk mengukur kemampuan organisasi dalam mencapai tujuannya.
4. Mengembangkan serangkaian kegiatan untuk mencapai tujuan adalah tahap akhir dari proses perencanaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Perencanaan sejatinya adalah hal mendasar organisasi yang keberadaannya menjadikan segala sesuatu dalam organisasi menjadi jelas

---

<sup>80</sup>Hani Handoko. Manajemen, (Yogyakarta: BPFE 1998).

dan tepat sasaran. Karena tanpa adanya perencanaan maka organisasi tidak memiliki pedoman penerapan sehingga tidak ada hasil manajemen.<sup>81</sup>

## **B. Implementasi Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang**

Berdasarkan temuan peneliti dari hasil analisis penelitian implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas data pokok pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dapat diketahui bahwa implementasi merupakan sebuah langkah yang dilakukan oleh individu atau kelompok demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini sejalan dengan pendapat Agustino yang menyatakan bahwa implementasi adalah suatu proses dinamis dimana pelaksana kebijakannya melakukan suatu kegiatan yang pada akhirnya akan mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.<sup>82</sup>

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas data pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang selaras dengan teori yang dikemukakan oleh Merilee S. Grindle

---

<sup>81</sup>Malayu P Hasibuan. *Manajemen (Dalam buku Dasar, Pengertian dan Masalah)*, (Jakarta: Bumi Aksara. 2006).

<sup>82</sup> Sopbaba, Semdi J. E., Sugeng Rusmiwari, and Willy Tri Hardianto. "Implementasi Kebijakan Retribusi Parkir Terhadap PAD." *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 1, no. 2 (2015)

bahwa keberhasilan dalam implementasi kebijakan dapat dilihat dari dua hal yaitu:<sup>83</sup>

1. Dilihat dari prosesnya.

Hal ini dapat diketahui dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan kebijakan ini telah sesuai dengan perencanaan yang dirancang dengan merujuk pada aksi kebijakannya. Berdasarkan hasil analisis peneliti terkait penelitian ini bahwa implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas data pokok pendidikan di Dinas Kabupaten Malang telah dilakukan dengan sebagaimana mestinya dan merujuk kepada tujuan dari pelaksanaan kegiatan dan sejalan dengan teori ini. Program-program yang dilaksanakan telah sesuai seperti tujuan yang dirancang sebelumnya, contohnya pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang ingin menghasilkan pelayanan Dapodik yang berkualitas dan mendekati kepada masyarakat maka dibuatlah program *Dapodik on the Road (DOR)* yang dilakukan secara *door-to-door* di setiap kecamatan Kabupaten Malang menjadikan pelayanan Dapodik menjadi pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas terhadap penerima layanan. Untuk meningkatkan kapasitas operator Dapodik maka dibuatlah berbagai macam kegiatan pelatihan yang rutin dilakukan setiap tahunnya.

2. Apakah tujuan kebijakan telah tercapai. Dimensi ini dapat diukur dengan melihat dua faktor yaitu

---

<sup>83</sup>Siregar, "Menentukan Model Implementasi Kebijakan Dalam Menganalisis Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (Pka).", hlm. 718-719.

- a. *Impact* atau dampaknya pada masyarakat secara individu dan kelompok. Hasil temuan yang dilakukan oleh peneliti bahwa seluruh pelaksanaan kebijakan atau aktivitas yang dilakukan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dalam meningkatkan kualitas data pendidikan telah memberikan dampak yang menguntungkan pengguna layanan Dapodik. Program Dapodik *on the Road* (DOR), program pelatihan Dapodik, podcast pendidikan, laman interaksi memberikan dampak yang menguntungkan bagi operator Dapodik karena kemudahan akses pelayanan yang dapat dilakukan secara efektif dan efisien sehingga dapat meminimalisir permasalahan Dapodik sehingga akan menghasilkan data pendidikan yang berkualitas,
- b. Tingkat perubahan yang terjadi. Berdasarkan temuan peneliti bahwa telah terjadi perubahan signifikan dalam sinkronisasi data pendidikan Kabupaten Malang dalam kurun waktu 3 tahun terakhir yaitu tahun 2021-2023.

Implementasi manajemen pelayanan dapodik telah dilaksanakan dengan baik yang mengacu pada perencanaan sehingga mampu menyediakan pelayanan berkualitas sehingga pengguna pelayanan dapodik merasakan kepuasan dan menjadikan data pendidikan menjadi data berkualitas. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Roni Yunis, Fauziatul Laila Ibsah, dan Desi Arisandy yang berjudul Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Data Pokok



Pendidikan pada SD Kabupaten Batu Bara yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan.<sup>84</sup> Seperti yang dipaparkan dalam kajian teori bahwa Implementasi yang baik dilakukan melalui serangkaian proses perencanaan dan perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi. Maka dari itu suatu implementasi baik diharapkan dalam setiap program demi tercapainya tujuan yang diharapkan organisasi.

Berdasarkan analisis peneliti terhadap hasil penelitian pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas data pokok pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dapat diketahui bahwa pelaksanaan program atau kebijakan yang disusun dengan seksama telah berhasil dilaksanakan dengan melihat dampak yang diperoleh baik oleh pihak dinas dan operator-operator sekolah karena komitmen dan kerjasama yang terbentuk antara atasan dan bawahan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dalam meningkatkan kualitas data pendidikan Kabupaten Malang. Hal ini sejalan dengan pendapat Josy Adiwisastro yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan publik sangat tergantung pada keberhasilan jejaring kerjasama antar aktor yang terlibat

---

<sup>84</sup>Roni. Y, Fauziatul Laila Ibsah, and Desi Arisandy. "Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) pada SD Kabupaten Batu Bara." *Jurnal SIFO Mikroskil* 18.1 (2017): 71-82.

dalam perumusan kebijakan publik itu karena pada akhirnya aktor itulah yang akan melaksanakan apapun kebijakan publik yang dibuat.<sup>85</sup>

Disamping berjalannya program yang dilaksanakan, Dinas Pendidikan Kabupaten Malang juga melaksanakan *monitoring*/pengawasan terhadap sinkronisasi data dapodik Kabupaten Malang yang dilaksanakan dalam tiga bulan sekali. Hal ini sejalan dengan teori Dimock dan Dimock dalam Tachjan yang menyatakan bahwa fase terakhir pelaksanaan kebijakan publik yang harus dilakukan adalah mengembangkan metode-metode dan prosedur-prosedur yang dibutuhkan, termasuk cara-cara untuk terus-menerus meninjau hasil-hasil sewaktu program itu dalam proses pelaksanaan. Jadi, sambil berlangsungnya kegiatan operasional, pengawasan dilakukan. Maksud dan sasaran utama pengawasan adalah untuk berusaha agar seluruh kegiatan operasional itu berlangsung dengan daya guna, hasil guna dan produktivitas yang tinggi dan dengan hasil pekerjaan yang memenuhi standar yang telah ditentukan serta terarah kepada pencapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi.<sup>86</sup>

---

<sup>85</sup> Tachjan. *Implementasi Kebijakan Publik*. (Bandung: AIPI Bandung, 2006)

<sup>86</sup> Tachjan. *Implementasi Kebijakan Publik*. (Bandung: AIPI Bandung, 2006), hal. 29

### **C. Dampak Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti terkait dampak yang dihasilkan dari implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas Dapodik di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang ini memiliki tujuan yang dapat memberikan dampak positif terhadap keberlangsungan pelayanan dan aktivitas Dapodik Kabupaten Malang. Dampak positif adalah akibat, imbas, atau pengaruh baik atau menguntungkan yang dihasilkan dari sebuah tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang yang melakukan kegiatan tertentu.<sup>87</sup>

Adapun dampak yang diperoleh dengan adanya upaya peningkatan pelayanan dapodik dalam rangka meningkatkan kualitas data pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang adalah peningkatan data pendidikan yang berkualitas. Berdasarkan pengamatan peneliti terhadap data pendidikan Kabupaten Malang, dalam kurun waktu 3 tahun Kabupaten Malang telah mengalami peningkatan kualitas data yang ditandai dengan peningkatan progress pengiriman dan sinkronisasi data yang di-*input* oleh sekolah. Presentase 100% dalam progress data menunjukkan data tersebut telah valid, akurat, lengkap, dan terbaru atau dengan kata lain data yang diperoleh adalah data berkualitas sehingga

---

<sup>87</sup> Peter Salim & Yenny Salim. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, (Jakarta: Modern English Press,1991).

dapat digunakan sebagai acuan perencanaan program pendidikan dan pengambilan keputusan pendidikan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahbani, Husna Asmara, dan Sukmawati dalam penelitian yang berjudul Manajemen Data Pokok Pendidikan dalam Mendukung Program Indonesia Pintar di SMA Negeri 7 Singkawang yang menyatakan bahwa Program Indonesia Pintar dapat berjalan secara efektif dan efisien karena pengelolaan data pendidikan yang optimal.<sup>88</sup>

Dampak lain yang diperoleh dari implemementasi manajemen pelayanan publik dalam peningkatan kualitas dapodik berdasarkan temuan peneliti adalah kepuasan pengguna layanan yaitu operator Dapodik Kabupaten Malang. Hal ini sejalan dengan pernyataan Parasuraman bahwa kualitas pelayanan publik juga dapat dilihat dari pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima, apakah pelayanan tersebut sesuai dengan harapan atau tidak yang didasarkan pada 5 dimensi kualitas pelayanan yang diinginkan oleh konsumen, yaitu:<sup>89</sup>

1. *Tangibles*. Terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi yang disediakan oleh Dinas Kabupaten Malang telah lengkap baik itu saat melakukan pelayanan di kantor dinas ataupun saat pelayanan DOR (*DAPODIK on The Road*).

---

<sup>88</sup> Syahbani, Husna Asmara, and Sukmawati Sukmawati. "MANAJEMEN DATA POKOK PENDIDIKAN DALAM MENDUKUNG PROGRAM INDONESIA PINTAR DI SMA NEGERI 7 SINGKAWANG." *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa (JPPK)* 9.7.

<sup>89</sup> Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, "A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research."

2. *Reliability*. Kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan secara konsisten dan handal sehingga dapat diandalkan oleh pelanggan.
3. *Responsive*. Kemampuan dalam merespon permintaan dan kebutuhan pelanggan dengan cepat, tepat, dan sesuai untuk membantu konsumen dalam memecahkan permasalahan mereka.
4. *Assurance*. Keramahan dan sikap positif dari pegawai untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan.
5. *Empathy*. Memperlihatkan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna serta kepedulian yang tinggi terhadap pengguna layanan.

Dengan kelima aspek tersebut maka pelayanan Dapodik Dinas Pendidikan Kabupaten Malang telah memberikan kepuasan dan pengalaman pelayanan yang berkualitas seperti yang dikatakan oleh pegawai operator DAPODIK di SMPN 2 Bantur dan SDI Dewi Masyithoh.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat oleh peneliti dari pegawai operator Dapodik SMPN 2 Bantur dan SDI Dewi Masyithoh terhadap kualitas pelayanan dalam meningkatkan kualitas data Dapodik Dinas Pendidikan Kabupaten Malang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan adalah kemudahan akses pelayanan, program-program yang bermanfaat dan memudahkan dalam memecahkan permasalahan dapodik secara langsung, pegawai yang memberikan pelayanan sangat ramah dan responsif, tidak ada kesenjangan dan diskriminasi pelayanan, serta tidak

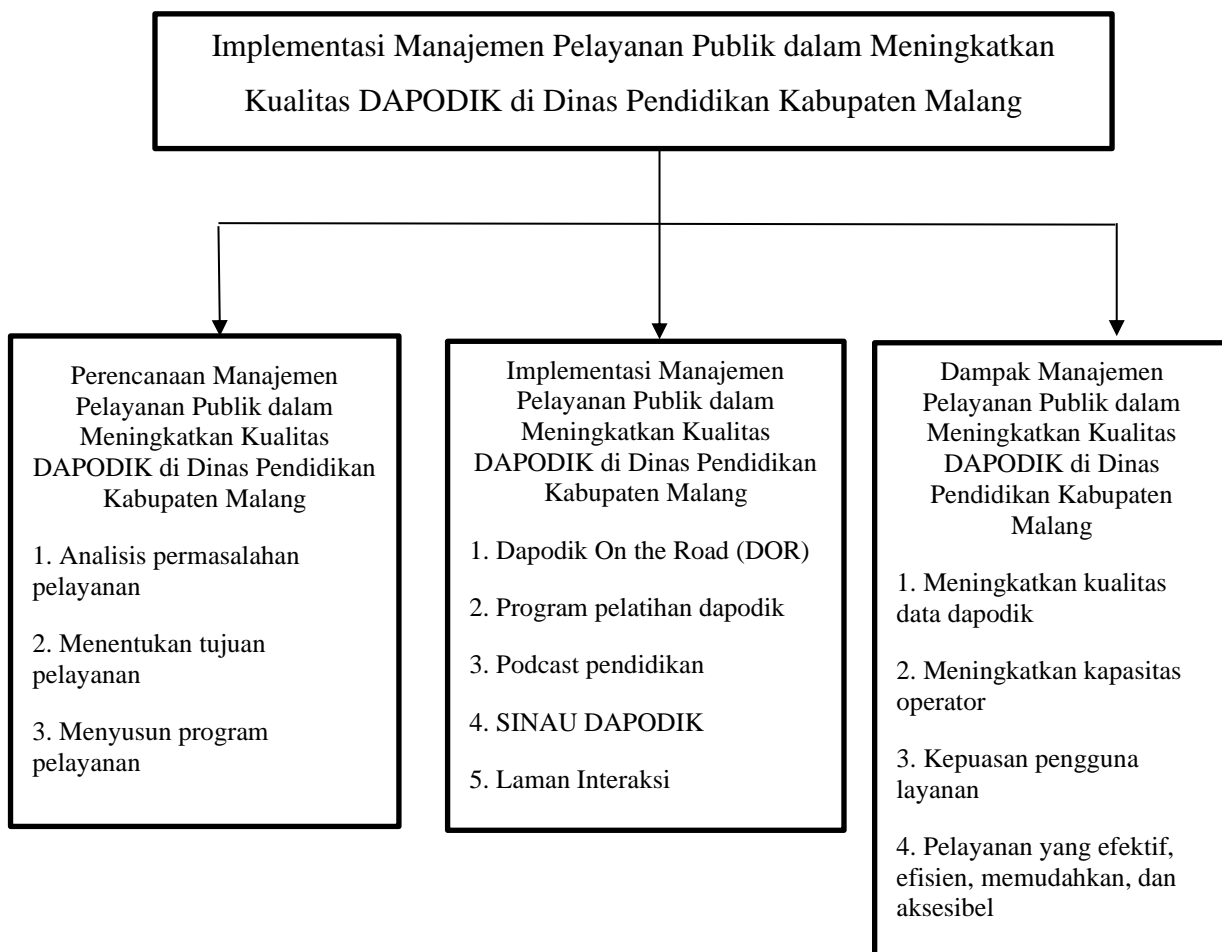
ada pungutan liar yang dilakukan oleh pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Malang. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Moenir menyatakan bahwa bentuk pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat antara lain adanya kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, memperoleh pelayanan secara wajar dalam artian proses yang cepat dan tidak memakan biaya, mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama (prinsip keadilan), pelayanan yang jujur dan terus terang, dan pelayanan yang bermutu dan berkualitas.<sup>90</sup>

Berdasarkan pembahasan diatas dapat diketahui bahwa implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan Dapodik di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang telah memberikan hasil yang signifikan, pertama adalah kenaikan kualitas data dapodik, pelayanan yang berkualitas, kepuasan pengguna layanan, serta program-program yang membantu meminimalisir kesalahan Dapodik.

---

<sup>90</sup> Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)

### Bagan Temuan Penelitian



## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil dari paparan data dan penelitian yang telah dijelaskan mengenai implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas data pokok pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang, maka peneliti akan memaparkan kesimpulan yang diperoleh berikut adalah Perencanaan Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang. Dinas Pendidikan Kabupaten Malang melakukan perencanaan dengan berbagai tahapan analisis permasalahan pelayanan dapodik, menentukan tujuan pelayanan Dapodik, dan tahap terakhir adalah menyusun program pelayanan dapodik. Dengan melaksanakan perencanaan, maka Dinas Pendidikan Kabupaten Malang memiliki acuan dalam meningkatkan kualitas Dapodik dan kualitas pelayanan dinas. Adapun perencanaan manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas data pokok pendidikan menghasilkan beberapa program pelayanan diantaranya: 1) Program Dapodik On the Road; 2) Program pelatihan dapodik seperti bimtek (bimbingan teknis), seminar, workshop; 3) Podcast Pendidikan; 4) SINAU DAPODIK (Sistem Informasi Data Utama DAPODIK); 5) Laman Interaksi.



Implementasi Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang. Untuk menjalankan pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas data dapodik maka Dinas Pendidikan Kabupaten Malang menyediakan berbagai program dan kegiatan pendukung yang membantu dalam proses peningkatan kualitas dapodik dan layanan yang telah disusun pada tahap sebelumnya. Pelaksanaan pelayanan juga telah mematuhi prosedur atau SOP yang berlaku. Adapun program-program yang telah dilaksanakan dengan baik sebagai upaya meningkatkan kualitas data dapodik adalah: 1) Program Dapodik on the Road (DOR). program ini adalah program pelayanan Dapodik yang dilakukan secara *door-to-door* di kecamatan-kecamatan Kabupaten Malang demi mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan menjadikan pelayanan yang mudah dijangkau sehingga akan menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien. Program ini dilaksanakan dalam waktu empat kali dalam seminggu di kecamatan yang telah ditentukan sebelumnya; 2) Program pelatihan Dapodik. program pelatihan menjadi salah satu program yang direncanakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang demi meningkatkan kapasitas para operator Dapodik lembaga pendidikan sehingga dapat menghasilkan data Dapodik yang berkualitas dan meminimalisir kesalahan dalam *input* data Dapodik. 3) Podcast pendidikan. Podcast Pendidikan di Dinas Pendidikan adalah siaran digital berisi mengenai seputar informasi mengenai pendidikan yang dibutuhkan oleh seluruh lembaga pendidikan di Dinas Kabupaten Malang yang

dikupas tuntas oleh narasumber baik dari Dinas Pendidikan Kabupaten Malang maupun narasumber dari luar. Dalam konteks pelayanan dapodik, podcast pendidikan memiliki segmen tersendiri mengenai pembahasan yang hanya memuat topik tentang dapodik; 4) SINAU DAPODIK (Sistem Informasi Data Utama DAPODIK). SINAU DAPODIK adalah sebuah sumber informasi data utama berbentuk buku yang dibuat oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang selama satu tahun sekali yang memuat data mengenai dapodik. SINAU DAPODIK berisi data dapodik baik itu berupa data guru, data peserta didik, data sekolah, data sarpras, dan sebagainya selama satu tahun demi memperoleh rekap data pada tahun tersebut, sehingga dapat digunakan sebagai bahan acuan dan pembanding data dapodik pada tahun berikutnya. 5) Laman Interaksi. Laman Interaksi adalah sebuah fasilitas yang disediakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang melalui website Dinas Pendidikan Kabupaten Malang <https://dispendik.malangkab.go.id/pd/page/index> bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kabupaten Malang yang memiliki pertanyaan tanpa perlu mendatangi Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

Dampak Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang. Implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas data pokok pendidikan di Dinas Pendidikan telah telah membawa perubahan yang signifikan. Dalam pelaksanaannya, data pendidikan telah mengalami peningkatan yang signifikan dalam kurun

tiga tahun terakhir ini. Selain itu berkat berbagai program pelayanan dapodik yang dibentuk, para pegawai operator dapodik di berbagai sekolah merasakan kepuasan karena pelayanan yang disediakan sangat memudahkan dan dapat meminimalisir kesalahan saat *input* data dapodik.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Data Pokok Pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang maka peneliti akan menyampaikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan berikut:

1. Bagi pihak lembaga Dinas Pendidikan Kabupaten Malang agar terus meningkatkan komitmen dalam menjalankan pelayanan Dapodik sehingga kualitas data pendidikan yang diperoleh akan konsisten dan mengalami peningkatan, selain itu disarankan untuk terus mengembangkan inovasi-inovasi pelayanan Dapodik lain yang semakin bermanfaat di masa depan sehingga lembaga dapat menjalankan pelayanan yang efisien dan efektif sehingga semakin meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki.
2. Bagi pembaca dan peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengambil manfaat dalam penelitian ini dan dapat menggunakannya sebagai sumber referensi yang relevan dalam konteks pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Ria, Syukri, And Amru Alba. "Strategi Manajemen Sekolah Dalam Mengembangkan Informasi Data Pokok Pendidikan (Dapodik) Di Sma Negeri 1 Geureudog Pase." *Kajian Administrtasi Negara: Riset Dan Pengabdian* 5, No. 1 (January 11, 2024): 79–86.
- Ardiansyah, Rizky. "Pelayanan Pemerintah Kota Surabaya Dalam Program Rumah Bahasa." *Publika* 2, No. 3 (August 20, 2014). <https://doi.org/10.26740/publika.v2n3.p%P>.
- Arifudin, M., Sholeha, F. Z., & Umami, L. F. (2021). Planning (Perencanaan) Dalam Manajemen Pendidikan Islam. *Ma'alim: Jurnal Pendidikan Islam*, 2(02), 162-183.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Pt. Rineka Cipta.
- Cholik, Cecep Abdul. "Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi / Ict Dalam Berbagai Bidang." *Jurnal Fakultas Teknik Kuningan* 2, No. 2 (May 21, 2021): 39–46.
- "Data Center - Lembaga." Accessed January 31, 2024. <https://pendidikan.malangkab.go.id:8099/lembaga>.
- Handoko, T. H. (1998). *Manajemen*. Yogyakarta: Bpfe.
- Harahap, Angga Winata, Hamidah Dharma, And Dedi Hermawan Syahputra. "Implementasi Kebijakan Satu Data Dalam Mengelola Data Pokok Peserta Didik Dengan Menggunakan Aplikasi Dapodik Versi 2021.C Di Sma Negeri 4 Binjai." *Jurnal Serunai Administrasi Pendidikan* 11, No. 1 (May 30, 2022): 08–16. <https://doi.org/10.37755/jsap.v11i1.574>.

- Hasibuan, M. P. (2006). Manajemen (Dalam Buku Dasar, Pengertian, Dan Masalah). *Jakarta: Bumi Aksara*.
- Ibsah, F. L. (2017). *Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Data Pokok Pendidikan (Dapodik) Pada Sd Kabupaten Batu Bara* (Doctoral Dissertation, Universitas Mikroskil).
- Irmanto, A., & Ridwan, M. (2021). Analisis Tentang Pentingnya Rencana Strategis Organisasi. *Jurnal Indragiri Penelitian Multidisiplin*, 1(1).
- “Jdih Ombudsman Ri || Peraturan.” Accessed February 8, 2024. <https://jdih.ombudsman.go.id/peraturan/jdih-5/keputusan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-dan-reformasi-birokrasi-nomor-63-tahun-2003-tentang-pedoman-umum-penyelenggaraan-pelayanan-publik>.
- Khairunnisa, Amelia Chandra. “Upaya Peningkatan Manajemen Pelayanan Data Berbasis Data Education Management Information System Pendidikan Diniyah Pondok Pesantren (Studi Komparatif Di Pondok Pesantren Mambaul Ulum, Pondok Pesantren Al-Amin Dan Pondok Pesantren Bidayatul Hidayah).” Masters, Universitas Pesantren Tinggi Darul ’Ulum, 2021. <http://eprints.unipdu.ac.id/2593/>.
- Loilatu, Siti Hajar, M. Rusdi, And Musyowir Musyowir. “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dalam Proses Pembelajaran.” *Jurnal Basicedu* 4, No. 4 (October 24, 2020): 1408–22. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v4i4.520>.

Muhammad Ikhsan Setyadi, Author. "Strategi Peningkatan Kualitas Data Pokok Pendidikan: Studi Kasus Sekretariat Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar Dan Menengah Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan = Data Pokok Pendidikan Quality Improvement Strategy: A Case Study Of Secretariat Of The Directorate General Of Primary And Secondary Education Of The Ministry Of Education And Culture." Universitas Indonesia Library. Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia, 2019. <https://lib.ui.ac.id>.

Moenir, A. S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

"Ombudsman Republik Indonesia." Accessed January 31, 2024. <https://ombudsman.go.id/>.

Pangkey, I., Mantiri, J., & Rantung, M. I. (2024). *Manajemen Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Penerbit Tahta Media.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal Of Marketing*, 49(4), 41-50.

Rusnati, Ius, Mohammad Fakry Gaffar, Aan Komariah, And Dadang Suhardan. "Pemanfaatan Sistem Data Pokok Pendidikan (Dapodik) Dalam Pengelolaan Sekolah Dasar." *Jurnal Administrasi Pendidikan* 19, No. 1 (April 1, 2022): 1–8. <https://doi.org/10.17509/Jap.V28i2.40159>.

Robbins, Stephen P. Coulter, Mary (1999): *Manajemen*, Sixth Edition Jilid 2, Penerbit Prenhallindo, Jakarta

- Saihu, Saihu. "Pendidikan Sosial Yang Terkandung Dalam Surat At-Taubah Ayat 71-72." *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam* 9, No. 01 (February 29, 2020): 127–48. <https://doi.org/10.30868/Ei.V9i01.703>.
- Salim, P., & Salim, Y. (1991). *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern English Press.
- Setyanto, Eddy. "Aplikasi Tik Dalam Manajemen Pendidikan Dasar Dan Menengah" 6, No. 2 (2017).
- Silviana Oktaferi Putri. "Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Pelayanan Publik Di Bagian Perizinan Penelitian Asing Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia." Doctoral, Universitas Negeri Jakarta, 2018. <http://repository.unj.ac.id/3286/>.
- Siregar, N. (2022). Menentukan Model Implementasi Kebijakan Dalam Menganalisis Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (Pka). *Jisos: Jurnal Ilmu Sosial*, 1(7), 713-722.
- Syahbani, S., Asmara, U. H., & Sukmawati, S. Manajemen Data Pokok Pendidikan Dalam Mendukung Program Indonesia Pintar Di Sma Negeri 7 Singkawang. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa (Jppk)*, 9(7).
- Syahputra, Rifaldi Dwi, And Nuri Aslami. "Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry." *Manajemen Kreatif Jurnal* 1, No. 3 (June 17, 2023): 51–61. <https://doi.org/10.55606/Makreju.V1i3.1615>.
- Sopbaba, S. J. E., Rusmiwari, S., & Hardianto, W. T. (2015). Implementasi Kebijakan Retribusi Parkir Terhadap Pad. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Jisip)*, 1(2).
- Tachjan, H. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Aipi.

Widanti, Ni Putu Tirka. “Implementasi Kebijakan Interdependensi Fakta-Nilai Dalam Proses Penginputan Data Pokok Pendidikan (Dapodik) Di Sekolah Satuan Pendidikan Kerjasama Green School Bali.” *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik* 5, No. 1 (July 28, 2022): 88–93. <https://doi.org/10.54783/Japp.V5i1.559>.



## LAMPIRAN

## Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
**FAKULTAS ILMU TARBİYAH DAN KEGURUAN**  
 Jalan Gajayana 50, Telepon (0341) 552398 Faximile (0341) 552398 Malang  
<http://fitk.uin-malang.ac.id>, email : [fitk@uin-malang.ac.id](mailto:fitk@uin-malang.ac.id)

Nomor : 1328/Un.03.1/TL.00.1/04/2024 4 April 2024  
 Sifat : Penting  
 Lampiran : -  
 Hal : **Izin Penelitian**

Kepada

Yth. Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Malang  
 di  
 Malang

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir berupa penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:

Nama : Feby Nur Azizah  
 NIM : 200106110007  
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)  
 Semester - Tahun Akademik : Genap - 2023/2024  
 Judul Skripsi : **Implementasi Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Data Pokok Pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang**  
 Lama Penelitian : **April 2024 sampai dengan Juni 2024 (3 bulan)**

diberi izin untuk melakukan penelitian di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/Ibu.

Demikian, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu yang baik di sampaikan terimakasih.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**



Dekan,  
 Dekan Bidang Akademik

Mhammad Walid, MA  
 19730823 200003 1 002

Tembusan :

1. Yth. Ketua Program Studi MPI
2. Arsip

## Dokumentasi



**Dokumentasi setelah wawancara bersama dengan Ibu Anastasia Megawati selaku staf Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang**



**Wawancara dengan Bapak Ahmad Anwar selaku kepala Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang**



**Dokumentasi setelah wawancara bersama dengan Bapak Noni Dwiki Putra Tanyo selaku Operator Data Pokok Pendidikan SMPN 2 Bantur**



**Wawancara bersama dengan Ibu Ifa Noviyanti selaku Operator Data Pokok Pendidikan di SDI Dewi Masyithoh**

### Instrumen Penelitian

**Informan : Kepala Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang (Bapak Ahmad Anwar, S.H)**

**Hari/Tanggal : 30 Mei 2024**

**Tempat : Ruang Kantor Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan**

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana langkah awal Dinas Pendidikan Kabupaten Malang pada saat melakukan perencanaan program pelayanan dalam meningkatkan kualitas dapodik?	
2.	Siapa saja yang terlibat dalam perencanaan program pelayanan dalam meningkatkan kualitas data dapodik di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang?	
3.	Bagaimana proses pelaksanaan program pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas data dapodik di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang?	
4.	Apa program pelayanan unggulan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dalam meningkatkan kualitas data dapodik?	
5.	Bagaimana standar pelayanan pegawai dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat?	
6.	Apakah pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan asas pelayanan publik?	
7.	Bagaimana indikator keberhasilan program pelayanan dalam peningkatan kualitas data dapodik?	
8.	Apakah terdapat sarana untuk menampung feedback masyarakat terhadap pelayanan dapodik yang diberikan?	
9.	Bagaimanakah program pelayanan tersebut dilaksanakan?	
10.	Adakah kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas data dapodik dinas pendidikan kabupaten malang?	
11.	Bagaimana sistem monitoring dan evaluasi mengenai program pelayanan dalam meningkatkan kualitas data dapodik?	

12.	Apa sajakah dampak dari pelaksanaan program pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas data dapodik dinas pendidikan kabupaten malang?	
13.	Bagaimana hasil dari program pelayanan yang telah dilakukan terhadap data dapodik di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang?	
14.	Bagaimana perbandingan kualitas data dapodik setelah program pelayanan direncanakan dengan sebelum-sebelumnya?	

### Instrumen Penelitian

**Informan : Staf Pengelola Program Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang (Ibu Anastasia Megawati, S.Pd)**

**Hari/Tanggal : 15 Agustus 2024**

**Tempat : Ruang Kantor Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan**

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana langkah awal Dinas Pendidikan Kabupaten Malang pada saat melakukan perencanaan program pelayanan dalam meningkatkan kualitas dapodik?	
2.	Berapa kali program-program pelayanan dalam meningkatkan kualitas dapodik dilaksanakan?	
3.	Bagaimana proses pelaksanaan program pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas data dapodik di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang?	
4.	Apakah program yang dilaksanakan dalam meningkatkan kualitas data dapodik telah memberikan perubahan pada para operator dapodik lembaga pendidikan di Kabupaten Malang?	
5.	Sejak kapan dibentuk program-program pelayanan dalam meningkatkan kualitas data dapodik?	
6.	Adakah kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas data dapodik dinas pendidikan kabupaten malang?	
7.	Apa sajakah dampak dari pelaksanaan program pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas data dapodik dinas pendidikan kabupaten malang?	
8.	Bagaimana hasil dari program pelayanan yang telah dilakukan terhadap data dapodik di dinas pendidikan kabupaten malang?	
9.	Bagaimana perbandingan kualitas data dapodik setelah program pelayanan direncanakan dengan sebelum-sebelumnya?	

### Instrumen Penelitian

**Informan : Operator Dapodik**

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana pelaksanaan program-program pelayanan dapodik Dinas Pendidikan Kabupaten Malang?	
2.	Bagaimana dampak program pelayanan dapodik Dinas Pendidikan Kabupaten Malang?	
3.	Bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan dapodik Dinas Pendidikan Kabupaten Malang?	
4.	Apakah pernah terdapat pelayanan yang tidak menyenangkan terhadap operator dapodik?	
5.	Apakah pernah terjadi pungli dalam pelayanan dapodik yang dilakukan oleh petugas?	
6.	Bagaimana tanggapan Bapak mengenai program-program pelayanan dapodik yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang?	
7.	Apakah dengan adanya program-program pelayanan dapodik dapat memudahkan kinerja operator sekolah?	
8.	Apakah kegiatan yang diadakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang kadang memberatkan petugas operator sekolah?	