

**STRATEGI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN GRESIK DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN MUTASI SISWA SD/SMP**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**OLEH :**

**NUR CHOIRUNISA AINI MUFIDAH**  
**NPM. 20041010039**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
SURABAYA  
2024**

**STRATEGI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN GRESIK DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN MUTASI SISWA SD/SMP**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**OLEH :**

**NUR CHOIRUNISA AINI MUFIDAH**

**NPM. 20041010039**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**SURABAYA**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**STRATEGI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN GRESIK DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN MUTASI SISWA**

**Disusun Oleh**

**Nur Choirunisa Aini Mufidah**  
**NPM.20041010039**

**Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi**

**Menyetujui,  
Pembimbing**

  
**Oktarizka Reviandani, S. AP., M. AP**  
**NPT.21219941014318**

**Mengetahui,**  
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**STRATEGI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN GRESIK DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN MUTASI SISWA SD/SMP**

Disusun Oleh

**Nur Choirunisa Aini Mufidah**  
**NPM.20041010039**

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal Sosio Didaktika  
Vol 11, No 2 tahun 2024 (Publikasi Desember 2024)

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



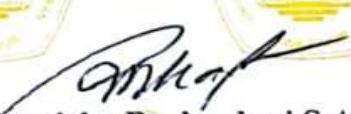
**Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP**  
**NPT. 21219941014318**

Tim Penguji

1. Ketua




**Dra. Sri Wibawani, M.Si**  
**NIP. 196704061994032001**  
2. Sekretaris



**Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP**  
**NPT. 21219941014318**

3. Anggota



**Dr. Agus Widiarta, S.Sos. M.Si**  
**NIP. 197108082021211005**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 1906804182021211006**

**LEMBAR REVISI**

**STRATEGI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN GRESIK DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN MUTASI SISWA SD/SMP**

Disusun Oleh

Nur Cholrunisa Aini Mufidah  
NPM.20041010039

Telah direvisi dan ditetapkan pada 20 September 2024

Menyetujui,

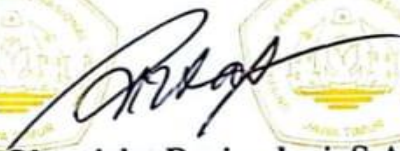
Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3



Dra. Sri Wibawani, M.Si  
NIP. 196704061994032001



Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP  
NPT. 21219941014318



Dr. Agus Widivarta, S.Sos. M.Si  
NIP. 197108082021211005

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Choirunisa Aini Mufidah

NPM. : 20041010039

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Strategi Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik Dalam Meningkatkan Pelayanan Mutasi Siswa

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Sastra 1 (S1) di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua Sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil karya plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku

Surabaya, 20 September 2024

uat pernyataan  
  
METERAI TEMPEL  
JSD1FALX363044753  
Nur Choirunisa Aini Mufidah  
NPM.2004101039

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul **“Strategi Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik dalam Meningkatkan Pelayanan mutasi siswa SD/SMP”**. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Oktarizka Reviandani, S. AP., M. AP selaku dosen pembimbing yang dengan segala kesabaran, perhatian, motivasi, serta telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji M, Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan wawasan secara teoritis dan praktis selama studi perkuliahan;

5. Bapak Herawan Eka Kusuma, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan untuk penulisan skripsi ini;
6. Bapak Budi Prasetya S.E selaku Kepala Bidang Pengelolaan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama;
7. Bapak Sunikan S.Kom M.Pd selaku Kepala Bidang Pengelolaan Pendidikan Sekolah Dasar;
8. Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik yang berkenan menjadi lokasi penelitian dan memberikan informasi serta data yang dibutuhkan penulis;
9. Ibu, ayah, kakak dan adik yang selalu mengiringi penulis dengan doa, nasehat, dukungan serta memberikan motivasi, semangat, doa, uang dan mengingatkan untuk segera menyelesaikan skripsi kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan ini;
10. Elvira, Silvia, Irla dan Abdurrohman yang selalu menemani mengerjakan skripsi bersama-sama dan mendo'akan penulis agar segera menyelesaikan penelitiannya;
11. Kristadian, Deanita, Danisa dan Via yang selalu memberikan semangat agar segera menyelesaikan skripsi;
12. Sahabat-sahabati Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Komisariat Bela Negara UPN "Veteran" Jawa Timur yang mendampingi penulis selama masa perkuliahan ini;
13. Na Jaemin yang ganteng selalu menghibur penulis lewat konten – kontennya dengan semua member NCT Dream;



Berbagai saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan, demi memperbaiki dan menyempurnakan penulisan selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, September 2024

Nur Choirunisa Aini Mufidah

## DAFTAR ISI

<b>COVER JUDUL</b> .....	<b>Hal</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR REVISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	17
1.3 Tujuan Penelitian .....	17
1.4 Manfaat Penelitian .....	18
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>20</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	20
2.2 Landasan Teori .....	30
2.2.1 Strategi .....	30
2.2.1.1 Manajemen Strategi .....	32
2.2.1.2 Tipe – Tipe Strategi .....	33

2.2.1.3 Jenis – Jenis Strategi .....	34
2.2.2 Pelayanan Publik .....	35
2.2.2.1 Prinsip Pelayanan.....	37
2.2.2.2 Unsur Pelayanan Publik .....	40
2.2.2.3 Asas Pelayanan .....	41
2.4 Kerangka Berpikir .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	43
3.2 Metode Penelitian .....	43
3.3 Definisi Konseptual .....	44
3.4 Lokasi Penelitian .....	46
3.5 Fokus dan Sub Fokus .....	47
3.6 Sumber Data .....	49
3.7 Teknik Penentuan Informan .....	50
3.8 Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.9 Teknik Analisis Data .....	54
3.10 Keabsahan Data.....	57
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	59
4.2 Penyajian dan Analisis Data.....	72
4.3 Pembahasan .....	107
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>126</b>
5.1 Kesimpulan .....	126

5.2 Saran.....	127
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>129</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>131</b>
1. Dokumentasi Penelitian .....	131
2. Surat Izin Penelitian.....	134
3. Surat Disposisi Penelitian .....	135
4. Surat Selesai Penelitian .....	136
5. Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah .....	137
6. Cek Plagiasi .....	138
7. Surat LOA.....	139
8. Surat Keputusan Akreditasi Jurnal.....	140
9. Pedoman Wawancara .....	141
10. Pedoman Observasi .....	145
11. Pedoman Dokumentasi .....	146

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik Ombudsman RI 2023 .....	4
Tabel 1.2 Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik Ombudsman RI 2023 .....	5
Tabel 1.3 Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik Ombudsman RI 2023 .....	6
Tabel 1.4 Kategori Penilaian Indeks Pelayanan Publik Ombudsman RI.....	8
Tabel 1.5 Skor Pelayanan Publik Terendah di Kabupaten Gresik .....	11
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian sekarang.....	24
Tabel 3.1 Fokus dan Sub Fokus Penelitian .....	47
Tabel 4.1 Klasifikasi Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian .....	68
Tabel 4.2 Klasifikasi Pegawai Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	69
Tabel 4.3 Sarana Prasarana Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik .....	69
Tabel 4.4 Rekap Data Permohonan Mutasi Siswa.....	78
Tabel 4.5 Rekap Data Permohonan Mutasi Siswa.....	78
Tabel 4.6 Indeks Kepuasan Masyarakat data SuKMa Jatim .....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik .....	57
Gambar 4.2 Struktur Organsasi Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik .....	61
Gambar 4.3 Banner Maklumat Pelayanan Dinas Pendidikan .....	75
Gambar 4.4 Berkas Permohonan Mutasi Siswa .....	79
Gambar 4.5 Ruang Tunggu Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik .....	84
Gambar 4.6 Ruang Tunggu Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik .....	85
Gambar 4.7 Banner Alur Pelayanan Pengaduan .....	85
Gambar 4.8 Loker Pelayanan .....	86
Gambar 4.9 Kotak Saran .....	109
Gambar 4.10 Call Center .....	110

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian .....	131
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian .....	134
Lampiran 3. Surat Disposisi Penelitian .....	135
Lampiran 4. Surat Selesai Penelitian .....	136
Lampiran 5. Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah .....	137
Lampiran 6. Cek Plagiasi .....	138
Lampiran 7. Surat LOA Publikasi Jurnal .....	139
Lampiran 8. Sertifikat Jurnal .....	140
Lampiran 9. Pedoman Wawancara .....	141
Lampiran 10. Pedoman Observasi .....	145
Lampiran 11. Pedoman Dokumentasi .....	146

## ABSTRAK

### STRATEGI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN GRESIK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MUTASI SISWA SD/SMP

NUR CHOIRUNISA AINI MUFIDAH

20041010039

Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik pada akhir tahun 2022 mendapatkan penilaian paling rendah dari 7 instansi yang menjadi objek penilaian ombudsman, yakni 36,41. Berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti menyebutkan beberapa indikator yang salah satunya mengenai pelayanan mutasi siswa SD/SMP. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis strategi Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik dalam meningkatkan pelayanan mutasi siswa SD/SMP. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teori yang digunakan adalah manajemen strategi oleh Fred R David (1998) dalam Purwanto. B & Muhammad N (2021) berdasarkan tiga indikator fokus yaitu perumusan strategi, implementasi strategi dan evaluasi strategi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam 3 strategi yang direncanakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik, yakni strategi kebijakan dalam hal SOP sudah bisa dikatakan meningkat karena masyarakat mengerti bagaimana prosedur berjalannya pelayanan mutasi siswa SD/SMP, kemudian strategi inovasi program yakni dalam rangka meningkatkan pelayanan mutasi siswa SD/SMP Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik telah merancang suatu aplikasi digital khusus permohonan pelayanan mutasi siswa SD/SMP, dan yang terakhir yakni strategi peningkatan kompetensi SDM dalam hal ini pegawai dinas Pendidikan kabupaten Gresik mengikuti pelatihan-pelatihan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

**Kata Kunci:** Manajemen Strategi, Pelayanan Publik, Mutasi Siswa



## **ABSTRACT**

### **GRESIK DISTRICT EDUCATION OFFICE STRATEGY IN IMPROVING THE QUALITY OF STUDENT MUTATION SERVICES**

NUR CHOIRUNISA AINI MUFIDAH  
20041010039

*Public services are activities in the context of providing service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident regarding goods, services and/or administrative services provided by public service providers. The Gresik Regency Education Office at the end of 2022 received the lowest rating of the 7 agencies that were the object of the ombudsman's assessment, namely 36.41. Based on the data obtained, the researchers mentioned several indicators, one of which was regarding student transfer services. This research aims to determine and analyze the strategy of the Gresik Regency Education Office in improving student transmission services. The type of research used is a qualitative research method. Data collection was carried out through observation, interviews and documentation. The theory used is management strategy by Fred R David (1998) in Purwanto. B & Muhammad N (2021) based on three focus indicators, namely research strategy, implementation strategy and evaluation strategy. The results of this research show that in the 3 strategies planned by the Gresik Regency Education Office, namely the policy strategy in terms of SOPs, it can be said that it has improved because the public understands how the procedures for student transmission services run, then the innovation program strategy, namely in order to improve student transfer services at the Regency Education Office. Gresik Gresik has designed a digital application specifically for requests for student transfer services, and the last one is a strategy to increase HR competency, in this case the Gresik district education office employees take part in training according to their abilities and in accordance with their main tasks and functions.*

**Keywords:** *Strategic Management, Public Services, Student Transfers*