

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT GURU PENDIDIKAN
ANAK USIA DINI DAN PENDIDIKAN MASYARAKAT KEMENTERIAN
PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
(APLIKASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN
LATIHAN)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Strata Satu

Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Disusun Oleh :

ANNISA NURUL HIKMAH

41183522180048

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM '45' BEKASI

2023

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan hasil plagiat dari karya orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. semua kutipan yang saya rujuk pada skripsi saya ini telah saya sertakan sumber aslinya berdasarkan tata cara dan penulisan yang benar.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Annisa Nurul Hikmah

NPM : 41183522180048

Tanda Tangan :



Pada Tanggal : 16 Febuari 2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Inovasi Pelayanan Publik Direktorat Guru Pendidikan Anak
Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat Kementerian
Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi (Aplikasi
Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Latihan)

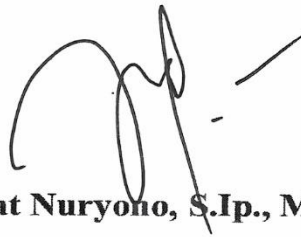
Penyusun : Annisa Nurul Hikmah

NPM : 41183522180048

Bekasi, 09 Februari 2023

Menyetujui,

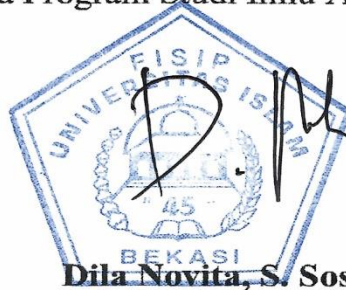
Pembimbing



Rahmat Nuryono, S.Ip., M. Si.

Mengetahui,

Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Dila Novita, S. Sos., M. Si.

LEMBAR PENGESAHAN

Inovasi Pelayanan Publik Direktorat Guru Pendidikan Anak usia Dini dan Pendidikan Masyarakat Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi (Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Latihan)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Annisa Nurul Hikmah

NPM : 41183522180048

Telah diujikan dihadapan dengan Penguji

Pada Tanggal ... Februari 2023

Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan:

Di Universitas Islam '45' Bekasi

Pada Tanggal : Februari 2023

Dosen Penguji :

Ketua : Dila Novita, S.Sos., M.Si

Sekretaris : Dr. Mita Widyastuti, Dra., M.Si

Anggota : 1. Muhammad Yunus, S. Ip.

M.Pa.

2. Rahmat Nuryono, S.Ip., M.Si.

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan Syukur kita panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala. Dzat yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan. Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **"Inovasi Pelayanan Publik Direktorat Guru Pendidikan Anak Usia Dini Dan Pendidikan Masyarakat Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset Dan Teknologi (Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dan Latihan)"**. Shalawat dan salam kepada Rasulullah Sallallahu Alaihi Wasallam yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia. Penulis menyadari banyak pihak yang memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikan studi dan tugas akhir ini. Oleh karena itu, sudah sepantasnya penulis dengan penuh hormat mengucapkan terimakasih dan mendoakan semoga Allah memberikan balasan terbaik kepada:

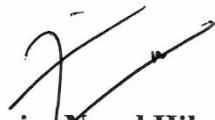
1. Rahmat Nuryono, S.Ip., M.Si. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dalam penyusunan skripsi.
2. Dila Novita, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
3. Ibu dan Ayah yang telah mendukung secara penuh baik secara moril, semangat, materil, doa yang tidak pernah putus siang serta malam dan menjadi orang terbaik yang tidak pernah meninggalkan penulis dalam keadaan apapun.
4. Kakak yang selalu menjadi orang yang membantu secara tiba-tiba dalam kesulitan adiknya.
5. Ihsan Wiguna sebagai orang yang selalu membantu dan menjadi tempat bercerita penulis saat penulis menghadapi kesulitan.
6. Organisasi SEMA FISIP yang telah menjadi wadah bagi penulis untuk belajar dan memahami bagaimana realitas sosial yang ada di kehidupan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

7. Organisasi HIMAWAN yang telah menjadi wadah untuk belajar berorganisasi diruang lingkup jurusan.
8. Kak Dea Wigimika yang senantiasa membantu mendapatkan data yang dibutuhkan penulis untuk menyusun tulisan ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa tidak ada yang sempurna, penulis masih melakukan kesalahan dalam penulisan Skripsi ini. Oleh karena itu, penulis meminta maaf yang sedalam-dalamnya atas kesalahan yang dilakukan penulis. Penulis berharap semoga penelitian ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik. Kebenaran datangnya dari Allah dan kesalahan datangnya dari diri penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan Ridho-Nya kepada kita semua.

Bekasi, 09 Februari 2023

Penyusun



Annisa Nurul Hikmah

LEMBAR PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua Orangtua saya, Ayah saya Surya Indra Kurniawan dan Ibu Herni Hartati yang telah senantiasa mendoakan, mendidik, dan mendukung demi kebaikan untuk kehidupan anak-anaknya.
2. Diri sendiri, yang telah berhasil melewati banyak rintangan, tantangan dan mendapat berbagai pengalaman baik di bangku perkuliahan maupun di luar perkuliahan.
3. Almamaterku di Universitas Islam '45' Bekasi

MOTTO HIDUP

“Menjaga generasi bangsa”

“Barang siapa yang melepaskan satu kesusahan seorang mukmin, pasti Allah akan melepaskan darinya satu kesusahan pada hari kiamat. Barang siapa yang menjadikan mudah urusan orang lain, pasti Allah akan memudahkannya di dunia dan di akhirat ”

(HR. Muslim)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Annisa Nurul Hikmah
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 29 Juli 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Anak Ke : 2 (dua)
Kewarganegaraan : Indonesia
Status : Belum Menikah
Email : annisanurulhikmah29@gmail.com
Alamat Rumah : Jl Kran II No 25 A, Kelurahan Gn. Sahari
Selatan, Kecamatan Kemayoran, Jakarta
Pusat 10610
No. Hp :
Nama Orang Tua
• Ayah : Surya Indra Kurniawan
• Ibu : Herni Hartati

Riwayat Pendidikan

1. SDN Bojong Rawalumbu : Lulus Tahun 2012
VI
2. SMPN 33 Kota Bekasi : Lulus Tahun 2015
3. SMAN 15 Kota Bekasi : Lulus Tahun 2018
4. Diterima Sebagai Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas
Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam '45' Bekasi Pada Tahun 2018

Riwayat Organisasi

1. Ketua Majelis Perwakilan Kelas SMPN 33 Kota Bekasi 2014-2015
2. Anggota Departemen Forum Studi Sosial Politik (FOSSPOL) Senat
Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam '45'
Bekasi 2018-2019
3. Anggota Departemen Pengabdian Masyarakat Himpunan Mahasiswa
Administrasi Negara FISIP Universitas Islam '45' Bekasi 2018-2019

4. Bendahara Umum Senat Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam '45' Bekasi 2019-2020
5. Koordinator Departemen Keilmuan Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara FISIP Universitas Islam '45' Bekasi 2019-2020
6. Bendahara Umum Senat Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam '45' Bekasi 2020-2021
7. Koordinator Departemen Keilmuan Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara FISIP Universitas Islam '45' Bekasi 2020-2021
8. Koordinator Departemen Keilmuan Senat Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam '45' Bekasi 2021-2022
9. Sekertaris Jendral Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara FISIP Universitas Islam '45' Bekasi 2021-2022
10. PLT Ketua Umum Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara FISIP Universitas Islam '45' Bekasi 2021-sekarang
11. Koordinator Perlindungan dan Pengembangan Anak Forum Studi Bela Asasi Anak dan Perempuan Indonesia 2020-sekarang
12. Sekertaris Bantuan Biaya Pendidikan Mahasiswa Dinas Pendidikan Kota Bekasi 2021
13. Bendahara Umum Unit Kegiatan Mahasiswa Bola Voli Universitas Islam '45' Bekasi 2018-2019
14. Sekertaris Umum Unit Kegiatan Mahasiswa Bola Voli Universitas Islam '45' Bekasi 2019-2020
15. Sekertaris Umum Unit Kegiatan Mahasiswa Bola Voli Universitas Islam '45' Bekasi 2020-2021
16. Dewan Penasihat Organisasi Unit Kegiatan Mahasiswa Bola Voli Universitas Islam '45' Bekasi 2021-2022

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Islam '45' Bekasi, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Annisa Nurul Hikmah
NPM : 41183522180048
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial Politik
Jenis Karya : Skripsi

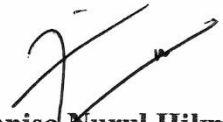
Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui memberikan kepada Universitas Islam '45' Bekasi **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty – Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Inovasi Pelayanan Publik Direktorat Guru Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi (Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Latihan)

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam '45' Bekasi berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, dengan mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetaap mencantukan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 09 Februari 2023

Yang Menyatakan,


Annisa Nurul Hikmah

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT GURU PENDIDIKAN
ANAK USIA DINI DAN PENDIDIKAN MASYARAKAT KEMENTERIAN
PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI (APLIKASI
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN LATIHAN)**

Annisa Nurul Hikmah

Email.

Institution (State Administration Science, 45 Islamic University)

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan di Direktorat Guru Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Riset dan Teknologi. Permasalahan yang diambil terjadi cukup menarik untuk diteliti, dimana inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Latihan. Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Latihan berfungsi sebagai pemecahan masalah yang terjadi dalam birokrasi yang akan mempermudah dalam menyimpan data guru yang telah mengikuti pendidikan dan latihan yang diselenggarakan direktorat. Menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk menggambarkan atau melukiskan inovasi pelayanan dengan berbasis aplikasi dalam direktorat. Perolehan data dilakukan melalui teknik wawancara dan dokumentasi. Adapun subjek penelitian ini ialah birokrasi yang melaksanakan atau menjalankan aplikasi tersebut dan pengguna aplikasi Sistem Informasi Manajemen pendidikan dan Latihan tersebut. Untuk menganalisis hasil penelitian menggunakan teori pelayanan public Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7). Hasil penelitian pelayanan publik menunjukkan pemecahan masalah pencatatan administrasi dari sistem manual ke dalam sistem berbasis online menggunakan aplikasi yang tersedia, Hal ini akan mempermudah dalam proses pendataan bagi birokrasi itu sendiri. Dalam penerapan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Latihan perlu adanya Kerjasama yang baik mulai dari pengelola atau penyedia aplikasi dan pengguna aplikasi tersebut. Reformasi Birokrasi yang dilakukan oleh Direktorat Guru Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Riset dan Teknologi, merupakan salah satu inovasi pelayanan public agar terciptanya pelayanan public yang fleksibel dan efisien dalam pengolahan data yang di dapat. Melalui komitmennya dalam fleksibilitas kerja birokrasi ini akan menjadi salah satu acuan dalam mereformasi sistem pelayanan publik yang sebagaimana mestinya.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Aplikasi Pelayanan Publik, Reformasi Birokrasi, Pelayanan Terpadu

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT GURU PENDIDIKAN
ANAK USIA DINI DAN PENDIDIKAN MASYARAKAT KEMENTERIAN
PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI (APLIKASI
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN LATIHAN)**

Annisa Nurul Hikmah

Email.

Institution (State Administration Science, 45 Islamic University)

ABSTRACT

This research was conducted at the Directorate of Early Childhood and Community Education Teachers, Ministry of Education and Culture, Research and Technology. The problems taken are quite interesting to study, where public service innovations are based on the Education and Training Management Information System application. The Education and Training Management Information System application functions as a solution to problems that occur in the bureaucracy which will make it easier to store data on teachers who have attended education and training organized by the directorate. Using a qualitative descriptive research method to describe or describe application-based service innovation in the directorate. Data collection was carried out through interviews and documentation techniques. The subject of this study is the bureaucracy that implements or runs the application and the users of the Education and Training Management Information System application. To analyze the results of research using the theory of public service Fitzsimons in Sinambela (2006: 7). The results of public service research show solving the problem of administrative recording from a manual system to an online-based system using available applications. This will make it easier for the bureaucracy to collect data. In implementing the Education and Training Management Information System application, it is necessary to have good cooperation starting from the application manager or provider and the application user. Bureaucratic reform carried out by the Directorate of Early Childhood Education Teachers and Community Education, Ministry of Education and Culture, Research and Technology, is one of the public service innovations to create flexible and efficient public services in processing the data obtained. Through his commitment to the flexibility of bureaucratic work, this will become one of the references in reforming the public service system as it should.

Keywords: Public Service Innovation, Public Service Application, Bureaucratic Reform, Integrated Service

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Signifikasi.....	6
1.4.1 Signifikasi Akademik	6
1.4.2 Signifikasi Praktis	14
BAB II KERANGKA TEORI	15
2.1 Reformasi Birokrasi	15
2.2 Inovasi	16
2.3 <i>Electronic Government</i>	16
2.4 Kualitas Pelayanan	17
2.5 Kerangka Pemikiran	19
2.6 Asumsi dan Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Paradigma Penelitian	23
3.1.1 Paradigma Konstruktivisme	23
3.2 Metode Penelitian	23

3.3 Desain Penelitian	25
3.4 Teknik Perolehan Data	25
3.5 Teknik Perolehan Informan	26
3.6 Teknik Analisis Data	28
3.7 Goodnes dan Quality Criteria Penelitian.....	30
3.8 Tempat dan Waktu Penelitian	31
3.9 Jadwal Penelitian	32
3.10 Keterbatasan Penelitian	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.1.1 Sejarah Singkat Objek Penelitian	34
4.1.2 Kondisi Geografis	35
4.1.3 Profil Direktorat Guru Pendidikan Anak USia Dini dan Pendidikan Masyarakat.....	36
4.2 Hasil Penelitian.....	38
4.2.1 Kebijakan Pendidikan dan Latihan Guru Pendidikan Anak Usia Dini Direktorat Guru Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat ...	38
4.2.2 Inovasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Latihan Direktorat Guru Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat.....	40
4.2.3 Kualitas Pelayanan Publik Di Direktorat Setelah Adanya SIM PKB ...	44
4.3 Pembahasan	49
4.3.1 Perbedaan Hasil Penelitian	49
4.3.2 Persamaan Hasil Penelitian.....	50
BAB V KESIMPULAN	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Rekomendasi	53
5.1.2 Rekomendasi Akademik	53
5.2.2 Rekomendasi Praktis.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	32
Tabel 4. 1 Hasil Survei Aplikasi SIMPKB	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Highlight Penyelesaian Laporan/Aduan Masyarakat	2
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Direktorat Guru PAUD dan DIKMAS	37
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kelompok Kerja	37
Gambar 4. 3 Aplikasi SIMPKB.....	39
Gambar 4. 4 Tampilan Beranda Admin SIMPKB	42