

**KUALITAS PELAYANAN AKSES PENDIDIKAN TINGKAT
SEKOLAH MENENGAH ATAS (SLTA) DALAM
PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU BERDASARKAN
SISTEM ZONASI DI DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TAJUNGPINANG
2023**

**KUALITAS PELAYANAN AKSES PENDIDIKAN TINGKAT
SEKOLAH MENENGAH ATAS (SLTA) DALAM
PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU BERDASARKAN
SISTEM ZONASI DI DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memproleh Gelar Sarjana
Ilmu Administrasi Negara

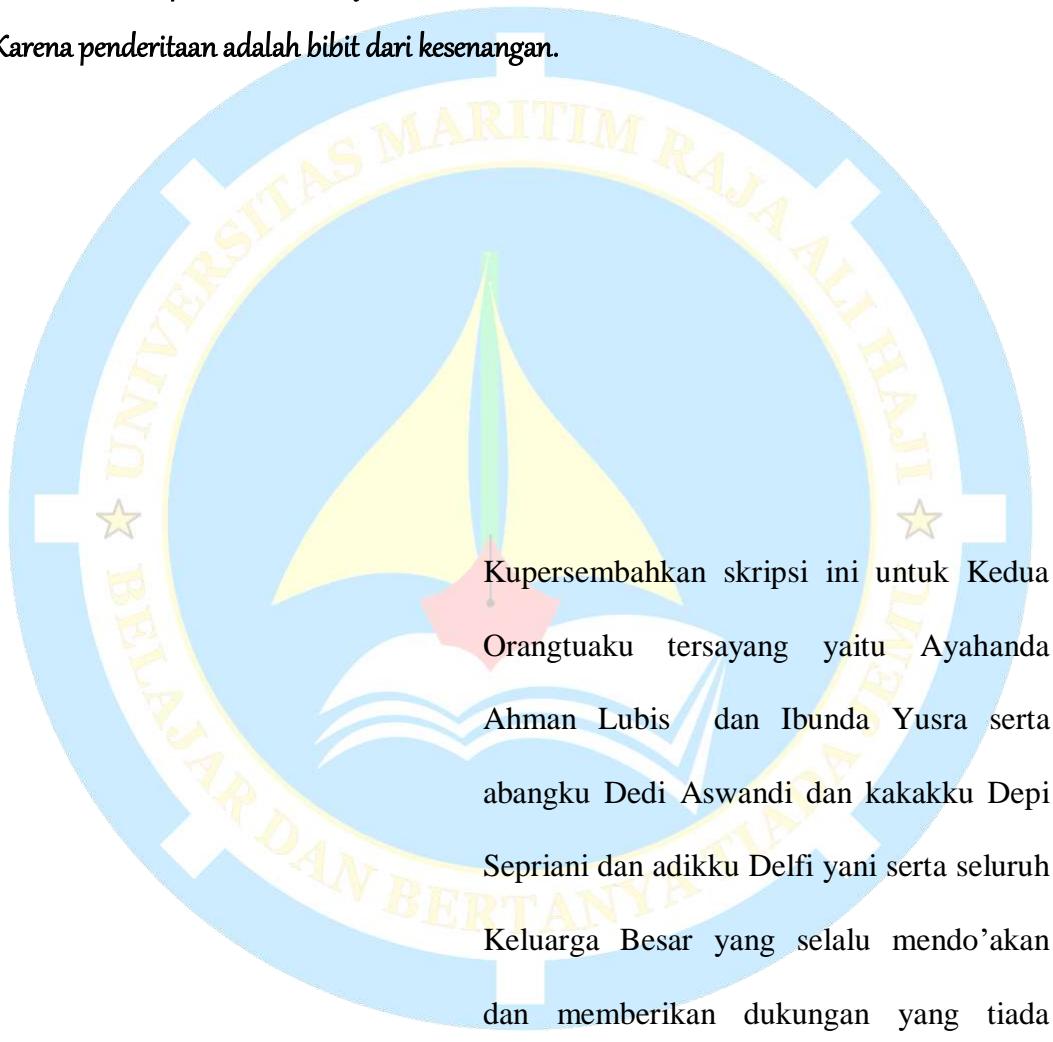


**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TAJUNGPINANG
2023**

LEMBAR PERSEMBAHAN

“MOTTO”

*Seperih apapun luka sesulit apapun cobaan janganlah
sese kali kita berpikir untuk menyerah
Karena penderitaan adalah bibit dari kesenangan.*



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desy Maryani
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201101
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Pelayanan Akses Pendidikan Tingkat Sekolah Menengah Atas (SLTA) Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru Berdasarkan Sistem Zonasi di Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 5 November 2022

..... Yang Membuat Pernyataan,



Desy Maryani
NIM. 180563201101

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Desy Maryani

Nomor Induk Mahasiswa : 180563201101

Program Studi/Departemen/

Konsentrasi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Akses Pendidikan Tingkat Sekolah Menengah Atas (SLTA) Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru Berdasarkan Sistem Zonasi di Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dimilai layak serta disetujui untuk diujiankan.

Menyetujui, tanggal: 12 Desember 2022

Menyetujui, tanggal: 26 Desember 2022

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Assit Prof. Dr. Edy Akhyary, S.Sos, M.Si

Assit Prof. Agus Hendrayady, S.Sos, M.Si

NIP. 196909082021211006

NIP. 197308052021211004

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Assit Prof. Edison, S.AP., MPA

NIP. 198612302014041001

PENGESAHAN

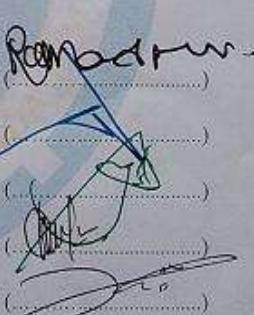
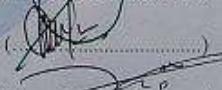
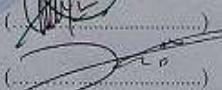
PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Desy Maryani
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201101
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Akses Pendidikan Tingkat Sekolah Menengah Atas (SMTA) Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru Berdasarkan Sistem Zonasi di Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Pengaji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 10 Januari 2023 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Pengaji,

1. Assist. Prof. Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc. Ketua (.....)
NIP. 198306262015041003 
2. Assist. Prof. Dr. Edy Akhyary, S.Sos., M.Si Anggota 1 (.....)
NIP. 196909082021211006 
3. Assist. Prof. Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si Anggota 2 (.....)
NIP. 197308052021211004 
4. Assist. Prof. Chaeray Ranba Sholeh, S. A. P., M.A.P. Anggota 3 (.....)
NIP. 199211022020121003 
5. Assist. Prof. Dr. Okparizan, S.Sos., M.H.I., M.Si Anggota 4 (.....)
NIDN. 0001108304 

Disahkan Oleh:

Dekan,



KATA PENGANTAR

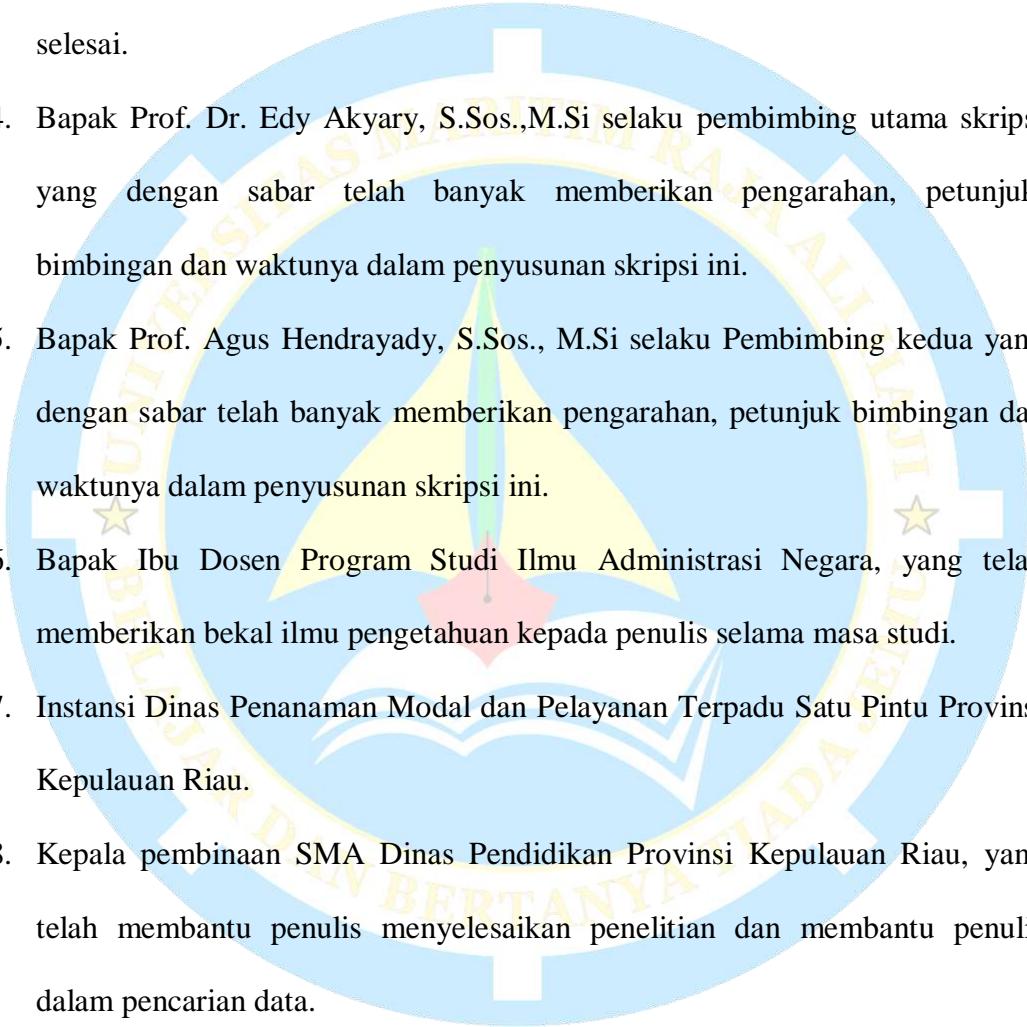
Assalamu'alaikum Wr.Wb

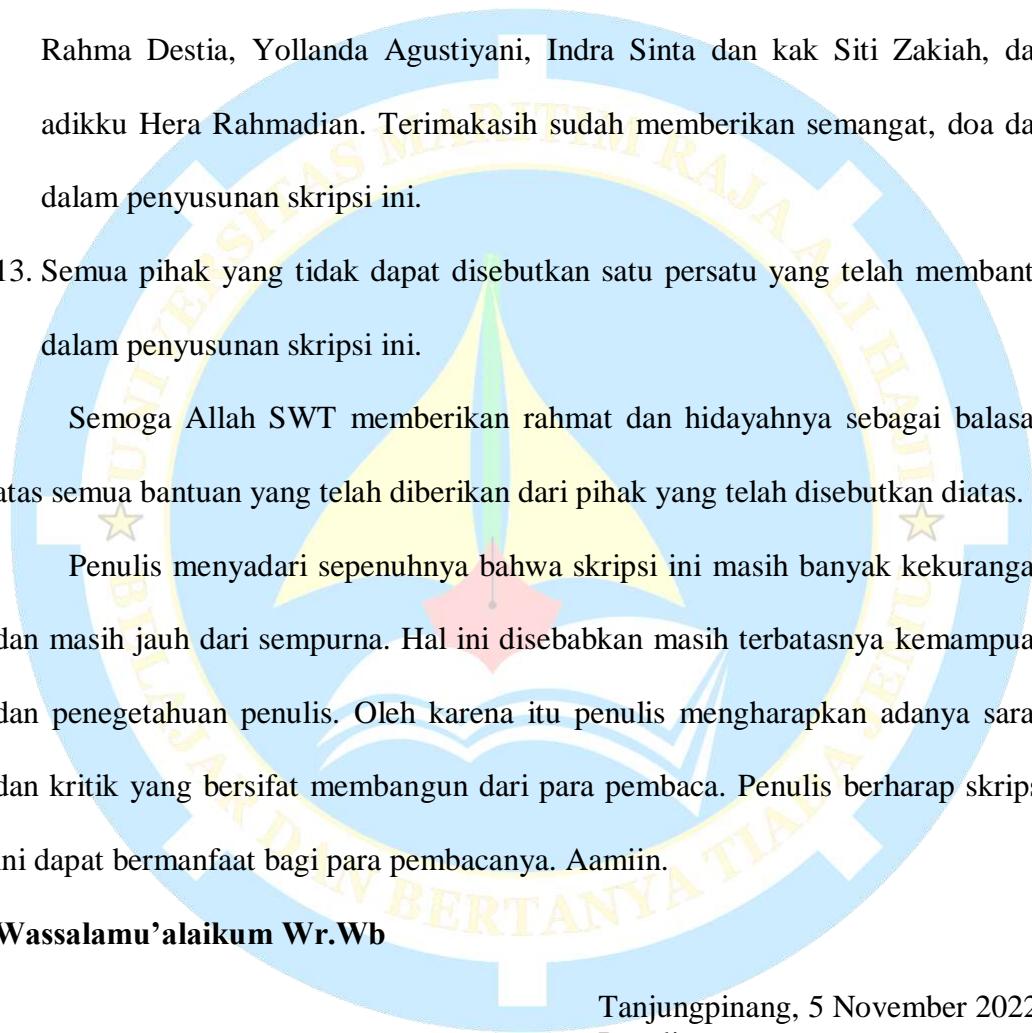
Syukur Alhamdulillah kehadirat Allah Subhanhu Waata'ala, atas limpahan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul 'Pelayanan Akses Pendidikan Tingkat Sekolah Menengah Atas (SLTA) Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru Berdasarkan Sistem Zonasi di Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau"

Adapun maksud dan tujuan Skripsi ini disusun guna memenuhi tugas akhir sebagai salah satu persyaratan untuk memproleh gelar sarjana di Bidang Ilmu Administrasi Negara dan sekaligus menyelesaikan studi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah berusaha dengan segala kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki untuk memecahkan permasalahan berdaarkan teori yang ada, pengamatan, maupun pengetahuan yang penulis peroleh selama ini. Namun , dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bimbingan, bantuan dan saran oleh berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini yaitu

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah membantu dalam hal akademik.

- 
2. Dr. Oksep Adhayanto, S.H.,M.H selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah membantu dalam hal pengurusan surat menyurat.
 3. Edison, S.AP., M.PA. selaku ketua prodi Ilmu Administrasi Negara yang selalu membimbing, membantu penulis terkait proses perkuliahan hingga selesai.
 4. Bapak Prof. Dr. Edy Akyary, S.Sos.,M.Si selaku pembimbing utama skripsi yang dengan sabar telah banyak memberikan pengarahan, petunjuk, bimbingan dan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
 5. Bapak Prof. Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing kedua yang dengan sabar telah banyak memberikan pengarahan, petunjuk bimbingan dan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
 6. Bapak Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
 7. Instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau.
 8. Kepala pembinaan SMA Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau, yang telah membantu penulis menyelesaikan penelitian dan membantu penulis dalam pencarian data.
 9. Bapak/Ibu Kepala Sekolah Menengah Atas Negeri di Kota Tanjungpinang yang telah bersedia memberikan izin penelitian, serta para panitia PPDB yang telah ikut membantu penulis.

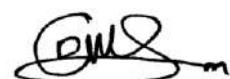
- 
10. Untuk masyarakat terkhusus informan penelitian penulis, terima kasih sudah sangat membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
 11. Teman-teman program studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2018 atas kebersamaan dan kenangan indah.
 12. Untuk sahabat-sahabatku Yuke Andira, Santi, Fera dan Teman-teman ku Rahma Destia, Yollanda Agustiyani, Indra Sinta dan kak Siti Zakiah, dan adikku Hera Rahmadian. Terimakasih sudah memberikan semangat, doa dan dalam penyusunan skripsi ini.
 13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan hidayahnya sebagai balasan atas semua bantuan yang telah diberikan dari pihak yang telah disebutkan diatas.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Hal ini disebabkan masih terbatasnya kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Tanjungpinang, 5 November 2022
Penulis



Desy Maryani

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Desy Maryani

Nomor Induk Mahasiswa : 180563201101

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Maritim Raja Ali Haji

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Kualitas Pelayanan Akses Pendidikan Tingkat Sekolah Menengah Atas (SLTA) Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru Berdasarkan Sitem Zonasi di Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang
Pada tanggal : 5 November 2022

Yang Menyatakan,

DESY MARYANI
NIM. 180563201101

DAFTAR ISI

SAMPUL COVER

HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN	iv
PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10

BAB 2 KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.2 Kerangka Teori.....	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.2.2 Sistem Zonasi	18
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.4 Definisi Konsep.....	23

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian.....	26
3.2 Lokasi dan Objek Peneltian	26
3.3 Fokus Penelitian	27
3.4 Sumber Data.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6 Informan.....	30
3.7 Teknik Analisis Data	31
3.8 Jadwal Penelitian	33

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Deskripsi Objek Dan Lokasi Penelitian.....	34
4.1.1 Gambaran Umum Kota Tanjungpinang	34
4.1.2 Gambaran Umum SMAN 1 Tanjungpinang	35
4.1.3 Gambaran Umum SMAN 3 Tanjungpinang	35
4.1.4 Gambaran Umum SMAN 4 Tnjungpinang	35
4.1.5 Gambaran Umum SMAN 7 Tanjungpinang	36
4.2 Hasil Penelitian	36
4.2.1 Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>).....	37
4.2.2 Kehandalan (<i>Reliability</i>)	43
4.2.3 Analisis Indikator Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)	46
4.2.4 Analisis Indikator jaminan (<i>Assurance</i>).....	48
4.2.5 Analisis Indikator <i>Empaty</i>	50
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	53
BAB 5 PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	63
DAFTAR REFERENSI	65
LAMPIRAN	67
RIWAYAT HIDUP	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rencana Daya Tampung	5
Tabel 3. 1 Informan Penelitian	31
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	33

