HASIL PENELITIAN

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN SEKOLAH MENENGAH PERTAMA DI KOTA MAKASSAR

TIM PENELITI:

- **PROF. DR. H. MUH. AKMAL IBRAHIM, M.SI. (KOORDINATOR)**
- **PROF. DR. BADU AHMAD, M.SI. (ANGGOTA)**
- **PROF. DR. HJ. HASNIATI, S.SOS., M..SI. (ANGGOTA)**
- **ST. FATIMAH NUR SYACHRIANI, S.SOS. (ANGGOTA)**

BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH

KOTA MAKASSAR

TAHUN 2025

SAMPEL PRATINJAU HALAMAN 1 DARI 149 — SIGAP BRIDA KOTA MAKASSAR

DAFTAR ISI

SAMPUL

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

RINGKASAN EKSEKUTIF

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 4

C. Maksud dan Tujuan 5

D. Sasaran 5

E. Ruang Lingkup Kegiatan 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7

A. Tinjauan Konsep 7

1. Konsep Administrasi 7

2. Konsep Manajemen 13

3. Konsep manajemen Sumber Daya Manusia 18

4. Konsep Pelayanan Publik 28

5. Dimensi Kualitas Layanan Pendidikan 30

a. *Tangibles* (Bukti Fisik) 31

b. *Realibility* (Kehandalan) 32

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap) 34

d. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian) 35

e. *Emphaty* (Perhatian yang Tulus) 36

6. Peran Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan 38

B. Kerangka Pikir 41

C. Defenisi Konsep 42

BAB III METODOLOGI 44

A. Lokasi dan Waktu Penelitian 44

B. Jenis Penelitian 44

C. Sumber Data 44

D. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling 44

E. Metode Pengumpulan Data 47

F. Metode Analisis Data 48

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 49

A. Kondisi Geografis Kota Makassar 49

B. Kondisi Demografis Kota Makassar 51

C. Kondisi Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar . 54

D. Kondisi Guru Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar 56

E. Kondisi Peserta Didik Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Makassar 58