



UNIVERSITAS NASIONAL

**ANALISIS TRANSPARANSI PELAYANAN SURAT KETERANGAN
PENGANTI IJAZAH/STTB (SKPI) JENJANG SEKOLAH DASAR DI
SUKU DINAS PENDIDIKAN WILAYAH II JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Administrasi Publik (S. AP)

NAFLA SYAILENDRA AL-AZKIA

223515516153

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS NASIONAL
FEBRUARI 2026**



NATIONAL UNIVERSITY

**ANALYSIS OF SERVICE TRANSPARENCY FOR ELEMENTARY
SCHOOL DIPLOMA REPLACEMENT CERTIFICATES (SKPI) AT THE
REGIONAL II EDUCATION SUB-DEPARTMENT OF SOUTH JAKARTA**

SKRIPSI

*Submitted as one of the requirements for obtaining a Bachelor's Degree in Public
Administration (S.AP)*

NAFLA SYAILENDRA AL-AZKIA

223515516153

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

UNIVERSITAS NASIONAL

FEBRUARI 2026



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawa ini:

Nama Mahasiswa : Nafla Syailendra Al-azkia
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516153
Program Studi : Administrasi Publik
Kekhususan : -
Judul Skripsi : Analisis Transparansi Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB Jenjang Sekolah Dasar di Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/Tesis/Disertasi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti adanya penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 12 Februari 2026

Yang membuat pernyataan,



Nafla Syailendra Al-azkia



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nafla Syailendra Al-azkia
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516153
Program Studi : Administrasi Publik
Kekhususan : -
Judul Skripsi : Analisis Transparansi Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB Jenjang Sekolah Dasar di Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Selatan
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 12 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Dr. Mary Ismowati, M.Si.

Ketua Prodi Administrasi Publik

Aberar Guridno, M. AP.



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nafla Syailendra Al-azkia

Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516153

Program Studi : Administrasi Publik

Kekhususan : -

Judul Skripsi : Analisis Transparansi Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB Jenjang Sekolah Dasar di Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Selatan

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional



Disahkan

Jakarta, 12 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Dr. Mary Ismowati, M.Si.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Nafla Syailendra Al-azkia
NPM : 223515516153
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Transparansi Pelayanan Surat Keterangan
Pengganti Ijazah/STTB di Suku Dinas Pendidikan
Wilayah II Jakarta Selatan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Sahruddin, S.IP., M.Si

Penguji 1 : Dr. Zulmasyhur, M.Si

Pembimbing : Dr. Mary Ismowati, M.Si

Sahruddin

Zulmasyhur

Mary Ismowati

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 10 Maret 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Transparansi Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB (SKPI) Jenjang Sekolah Dasar di Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Jakarta Selatan”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai hambatan dan tantangan. Namun, berkat dukungan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak, tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional, beserta jajaran pimpinan universitas;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yaitu Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si serta Ketua Program Studi Administrasi Publik yaitu Bapak Aberar Guridno, M.AP.;
3. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, masukan, serta motivasi yang sangat berharga untuk saya skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang luar biasa selama masa perkuliahan.
5. Bapak Sarwoko selaku Kepala Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Jakarta Selatan beserta seluruh jajaran staf, khususnya di bagian pelayanan yaitu ibu Desi Mujiati dan Bapak Ridwan Soleh yang telah memberikan izin penelitian, bantuan data yang diperlukan serta memberikan motivasi kepada penulis.

6. Kedua Orang tua penulis, Abi dan Ummi yang merupakan sumber kekuatan utama bagi penulis. Terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, motivasi, kasih sayang yang tanpa syarat, serta pengorbanan luar biasa baik secara moral maupun material. Skripsi ini adalah hadiah kecil atas segala kerja keras dan doa yang Abi dan Ummi berikan.
7. Sahabat seperjuangan penulis selama masa perkuliahan yaitu Anak Islam. Zeina, Ilsa, Nisa, Fanny, Nita, Syelvia, dan Dini, terima kasih atas tawa, diskusi, dan kebersamaan kita sejak awal perkuliahan hingga titik ini. Kehadiran kalian membuat perjalanan yang berat ini terasa lebih ringan dan menyenangkan.
8. Rizqi Khoirunnisa, Tasya Alifiya, Lia Febriyanti, Reyhana, dan Rizky Wahyu Sugandhi, yang selalu sabar mendengarkan keluhan penulis dan terus memberikan dukungan emosional di saat penulis merasa lelah.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu Administrasi Publik dan bagi pembaca sekalian.

Jakarta, 12 Februari 2026

Nafla Syailendra Al-azkia

**ANALISIS TRANSPARANSI PELAYANAN SURAT KETERANGAN
PENGANTI IJAZAH/STTB (SKPI) JENJANG SEKOLAH DASAR DI
SUKU DINAS PENDIDIKAN WILAYAH II JAKARTA SELATAN**

Nafla Syailendra Al-azkia

223515516153

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat transparansi pelayanan dalam proses penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB atau biasa disebut SKPI, jenjang Sekolah Dasar di Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Selatan. Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya dokumen SKPI sebagai pengganti sah ijazah yang rusak atau hilang untuk keperluan pendidikan dan pekerjaan, di tengah masih adanya keluhan masyarakat mengenai prosedur birokrasi yang dianggap rumit. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif, dokumentasi, dan wawancara mendalam dengan petugas pelayanan serta pemohon SKPI. Analisis dilakukan berdasarkan teori transparansi Dwiyanto yang mencakup tiga indikator: keterbukaan proses penyelenggaraan, kemudahan memahami prosedur, serta aksesibilitas informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat transparansi pelayanan secara struktural dan administratif sudah tergolong baik. Proses pelayanan memiliki alur yang jelas, waktu penyelesaian yang terukur (2-3 hari kerja), dan tidak dipungut biaya. Namun, masih ditemukan kendala berupa ketidakkonsistenan pembaruan informasi pada media digital, adanya miskomunikasi antarpetugas, serta prosedur yang terasa kompleks bagi pemohon dari sekolah yang sudah tidak beroperasi (tutup). Penelitian ini menyarankan perlunya optimalisasi inovasi digital dan sinkronisasi informasi internal untuk meminimalkan hambatan administratif bagi Masyarakat.

Kata Kunci: Transparansi, Pelayanan Publik, Surat Keterangan Pengganti Ijazah (SKPI), *Good Governance*.

***ANALYSIS OF SERVICE TRANSPARENCY FOR ELEMENTARY SCHOOL
DIPLOMA REPLACEMENT CERTIFICATES (SKPI) AT THE REGIONAL II
EDUCATION SUB-DEPARTMENT OF SOUTH JAKARTA***

Nafla Syailendra Al-azkia

223515516153

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of service transparency in the issuance process of the Diploma/STTB Replacement Certificate (SKPI) for the elementary school level at the Regional II Education Sub-department of South Jakarta. The research is motivated by the crucial role of SKPI as a legal substitute for damaged or lost diplomas for educational and employment purposes, amidst ongoing public complaints regarding perceived complex bureaucratic procedures. The research method employed is qualitative with a descriptive approach. Data were gathered through participatory observation, documentation, and in-depth interviews with service officers and SKPI applicants. The analysis is based on Dwiyanto's transparency theory, which includes three indicators: openness of the implementation process, ease of understanding procedures, and accessibility of information. The results indicate that the level of service transparency is structurally and administratively good. The service process has a clear workflow, a measurable completion time (2-3 working days), and is free of charge. However, challenges remain, such as inconsistent information updates on digital media, miscommunication between officers, and procedures that feel complex for applicants from schools that are no longer operational. This study suggests the need for optimizing digital innovation and synchronizing internal information to minimize administrative barriers for the public.

Keywords: *Transparency, Public Service, Diploma Replacement Certificate (SKPI), Good Governance.*

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.4.1 Manfaat Teoritis	15
1.4.2 Manfaat Praktis	16
1.5 Batasan Penelitian	16
1.6 Sistematika Penulisan	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
2.2 Kajian Teori.....	22
2.2.1 Teori Pelayanan Publik	22
2.2.2 Teori Transparansi dalam Pelayanan Publik	26
2.2.3 Good Governance	30
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1 Sifat dan Jenis Penelitian	35
3.1.1 Sifat Penelitian.....	35
3.1.2 Jenis Penelitian	35
3.2 Sasaran Penelitian	36
3.3 Metode Penelitian.....	38
3.3.1 Sumber Data	40
3.4 Lokasi dan Jadwal Penelitian	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Jakarta Selatan	44
4.1.1 Profil	44
4.1.2 Fungsi dan Tugas	50
4.1.3 Visi dan Misi	52
4.1.4 Struktur Organisasi.....	53
4.1.5 Seksi Sekolah Dasar	56

4.2 Hasil Analisis Transparansi Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah (SKPI) Jenjang Sekolah Dasar di Suku Dinas Pendidikan	61
4.2.1 Tingkat Keterbukaan Proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik	63
4.2.2 Kemudahan Masyarakat Memahami Prosedur Pelayanan	70
4.2.3 Aksesibilitas dan Kemudahan Informasi Mengenai Berbagai Aspek Penyelenggara Pelayanan Publik.....	74
4.3 Pembahasan Analisis Transparansi Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah (SKPI) Jenjang Sekolah Dasar di Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Jakarta Selatan.....	78
4.3.1 Tingkat Keterbukaan Proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik	79
4.3.2 Kemudahan Masyarakat Memahami Prosedur Pelayanan.....	85
4.3.3 Aksesibilitas dan Kemudahan Informasi Mengenai Berbagai Aspek Penyelenggara Pelayanan Publik.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	98



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pemohon	8
Gambar 1.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025... 11	
Gambar 1.3 Komentar Pemohon di Sosial Media.....	13
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4.1 Jumlah Sekolah, Peserta Didik, Guru, Tendik & Rombel.....	48
Gambar 4.2 Persentase Jumlah Sekolah Per Kecamatan	49
Gambar 4.3 Struktur Organisasi.....	53
Gambar 4.4 Persyaratan & alur Pelayanan SKPI	80
Gambar 4.5 Piagam Penghargaan dari Ombudsman RI Tahun 2023	82
Gambar 4.6 Maklumat Pelayanan.....	83
Gambar 4.7 Proses Pelayanan SKPI	86
Gambar 4.8 Format Surat Keterangan Pengganti Ijazah.....	87
Gambar 4.9 Akun Instagram Sudindik Wilayah II Jakarta Selatan	90
Gambar 4.10 Alur & Persyaratan SKPI	91
Gambar 4.11 Persyaratan & Alur Pembuatan SKPI di berbagai Platform ...	93



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Sasaran Penelitian	37
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	43

