

**ANALISIS MUTU LAYANAN PUBLIK DI DINAS PENDIDIKAN KOTA
BANDUNG DARI PERSPEKTIF MASYARAKAT**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi Sebagian syarat dalam memperoleh gelar Sarjana
Pendidikan Studi Administrasi Pendidikan*



Oleh:

Resti Fauziah

2101588

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

2025

**ANALISIS MUTU LAYANAN PUBLIK DI DINAS PENDIDIKAN KOTA
BANDUNG DARI PERSPEKTIF MASYARAKAT**

Oleh
Resti fauziah

Sebuah Skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ilmu Pendidikan

Resti Fauziah
Universitas Pendidikan Indonesia
Mei 2025

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

HALAMAN PENGESAHAN

RESTI FAUZIAH

**ANALISIS MUTU LAYANAN PUBLIK DI DINAS PENDIDIKAN KOTA BANDUNG
DARI PERSPEKTIF MASYARAKAT**

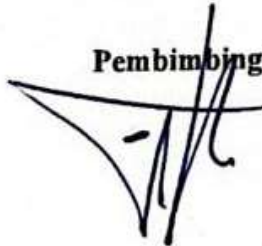
Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



Prof. Dr. Dedy Achmad Kurniady, M.Pd
NIP. 19710609 200501 1 001

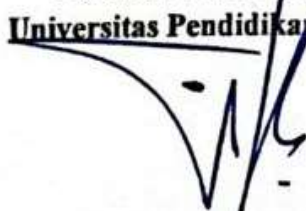
Pembimbing II



Dr. Sururi, M.Pd.
NIP. 19701109 199802 1 001

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan
Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Pendidikan Indonesia**



Dr. Sururi, M.Pd.
NIP. 19701109 199802 1 001

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Resti Fauziah
NIM : 2101588
Program Studi : Administrasi Pendidikan
Judul Karya : Analisis Mutu Layanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung dari Perspektif Masyarakat

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ini merupakan hasil kerja saya sendiri. Saya menjamin bahwa seluruh isi karya ini, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan merupakan plagiarisme dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dinyatakan dan disebutkan sumbernya dengan jelas.

Jika dikemudian hari pelanggaran terhadap etika akademik atau unsur plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di

Universitas Pendidikan Indonesia

Bandung, 16 Juli 2025



Resti Fauziah

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"Analisis Mutu Layanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung dari Perspektif Masyarakat"**. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu pemenuhan syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Program Studi Administrasi Pendidikan. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada orang tua, saudara, dan keluarga yang selama ini telah memberikan dukungan dalam bentuk perhatian, kasih sayang, semangat, serta do'a dalam setiap kegiatan yang peneliti lakukan. Terima kasih banyak juga peneliti ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dedy Achmad Kurniady, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan dukungan, arahan, dan semangat kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Bapak Dr. Sururi, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II sekaligus Pembimbing Akademik yang selalu memberikan dukungan, arahan, dan semangat kepada peneliti selama kegiatan perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi dengan baik.
3. Bapak Dr. Sururi, M.Pd. selaku Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Seluruh Dosen Administrasi Pendidikan atas segala ilmu dan dukungannya sehingga peneliti mampu menyelesaikan program sarjana.
5. Dinas Pendidikan Kota Bandung yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menambah ilmu, melakukan penelitian, serta memberikan bantuan informasi dan dukungan yang baik, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
6. Cinta Pertamaku, yaitu Bapak Wardi. Beliau memang tidak pernah merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

7. Pintu surgaku, Mamah Nunung Nurhayati. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, beliau juga memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai dibangku perkuliahan. Tapi semangat dan motivasi serta do'a yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
8. Kepada kakak saya Deni Saepulloh dan istrinya Tita Tiara, terimakasih banyak atas dukungan dan motivasi yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
9. Kepada adik penulis tersayang, yang kehadirannya selalu memberikan kebahagiaan dan menjadi penyemangat tersendiri di tengah kesibukan akademik.
10. Kepada seluruh keluarga besar, yang tidak bisa disebutkan satu per satu, atas doa dan dukungannya yang begitu tulus, serta kehadirannya mereka yang selalu menjadi penguat di setiap langkah penulis.
11. Secara khusus, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Mochammad Daffa Zaelani, yang telah banyak membantu dalam proses teknis penyusunan data menggunakan perangkat lunak Nvivo 15. Terima kasih atas kesediaannya meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran di tengah kesibukan masing-masing, serta atas kesabaran yang diberikan saat penulis menghadapi kesulitan dalam menyusun penelitian ini. Dukungan yang diberikan, baik dalam bentuk bantuan langsung maupun semangat di saat penulis merasa lelah dan ingin menyerah, sangat berarti dan menjadi salah satu alasan mengapa skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Kehadirannya dalam proses ini bukan hanya membantu secara teknis, tetapi juga memberikan ketenangan dan motivasi untuk terus melangkah.
12. Kepada Shabrina Salsabila Az-Zahra, Inayatul Fadlilah, Nurhabibah Tussopiyah, Risma Saniawati, Retno Sundari, Srie Restu Yudiantono yang telah membagi tempat berbagi keluh kesah, canda tawa, serta motivasi yang tidak pernah putus, kebersamaan, dukungan moril, bantuan akademik, dan semangat yang kalian berikan sungguh berarti bagi penulis. Doa-doa kalian menjadi penguat dalam melewati masa-masa sulit, terutama ketika penulis

merasa lelah dan hampir menyerah. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini. Semoga persahabatan kita tetap abadi, dan kesuksesan selalu menyertai langkah kalian.

13. Teman-teman angkatan 2021 Program Studi Administrasi Pendidikan yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih atas kebersamaan yang hangat, semangat paling mendukung, serta canda tawa yang selalu menguatkan di tengah berbagai kesibukan akademik.
14. Kepada Inayatul Fadlilah, Indyra Zalwa Nurmeila dan Syafira Yuliani yang telah menjadi rekan seperjuangan dengan dosen pembimbing yang sama. Terima kasih telah menjadi teman diskusi, teman berbagi rasa bingung, lelah, bahkan panik saat bimbingan, namun juga kalian teman yang bisa diajak tertawa dan saling menyemangati di tengah segala tekanan.
15. Kepada Azka Nur'ázkiya dan Syarifah Nurul Ma'rifah yang telah menjadi teman cerita, tempat berbagi keluh kesah, dan pendengar setia di setiap fase perjalanan ini. Terima kasih atas kesabaran kalian dalam mendengar setiap keluhan, atas nasihat dan dukungan kalian yang tak pernah lelah, serta atas kehadiran kalian yang selalu membawa ketenangan di tengah rasa lelah dan tekanan yang datang silih berganti.
16. Terakhir teruntuk diriku sendiri, Resti Fauziah. Terima kasih karena telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tidak menyerah meskipun rasanya ingin berhenti berkali-kali. Terima kasih karena masih memilih untuk bangun subuh, membaca ulang hasil penelitian, dan tetap datang ke ruang bimbingan meski hati sering kali penuh rasa cemas. Terima kasih karena terus melangkah, walau terkadang langkah itu gemetar. Terima kasih karena tetap berani mencoba, meski sering merasa takut gagal. Terima kasih karena memilih untuk tetap percaya bahwa segala lelah dan air mata ini tidak akan sia-sia. Kamu telah melewati hari-hari penuh dengan tekanan, malam-malam penuh overthinking, dan pagi-pagi dengan harapan yang nyaris padam. Kamu tetap ada, meski banyak hal membuatmu ingin mundur. Terima kasih karena telah bersabar dengan segala proses yang panjang dan melelahkan ini. Mungkin hasilnya tidak sempurna, tapi hari ini kamu layak

merasa bangga. Karena kamu telah berjuang sepenuh hati untuk menyelesaikan apa yang pernah kamu mulai. Untuk diriku sendiri, Resti Fauziah. Terima kasih dan minta maaf kalau selama ini belum cukup sering aku hargai. Hari ini, aku ingin bilang: kamu sudah hebat, dan layak untuk bahagia.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki dan kekurangan. Oleh sebab itu, peneliti mengharapkan kritik maupun saran agar skripsi ini dapat disusun lebih baik dan bermanfaat bagi peneliti dan pembaca pada umumnya.

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Analisis Mutu layanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung dari Perspektif Masyarakat" Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu layanan publik yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung berdasarkan perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan. Mutu layanan yang baik sangat penting dalam menciptakan pemerintahan yang responsif dan efisien, serta memenuhi harapan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada masyarakat yang pernah berinteraksi dengan Dinas Pendidikan Kota Bandung. Model SERVQUAL digunakan untuk mengukur lima dimensi mutu layanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, masyarakat menilai kualitas layanan Dinas Pendidikan Kota Bandung cukup baik, namun terdapat beberapa dimensi yang perlu perbaikan, terutama pada daya tanggap dan keandalan. Masyarakat menginginkan peningkatan dalam hal kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta kualitas komunikasi antara petugas dan pengguna layanan. Selain itu, meskipun dimensi bukti fisik dan empati dinilai positif, masih ada ruang untuk perbaikan pada sarana dan prasarana yang mendukung layanan. Berdasarkan temuan ini, penelitian ini merekomendasikan agar Dinas Pendidikan Kota Bandung meningkatkan pelatihan bagi petugas, memperbaiki sarana dan prasarana, serta mengoptimalkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kebijakan peningkatan mutu layanan publik di sektor pendidikan di Kota Bandung.

Kata kunci: mutu layanan publik, perspektif masyarakat, Dinas Pendidikan, SERVQUAL, Kota Bandung, kualitas pelayanan.

ABSTRACT

This study is entitled “Analysis of Public Service Quality at the Bandung City Education Office from the Community’s Perspective.” The purpose of this research is to analyze the quality of public services provided by the Bandung City Education Office based on the perspective of the community as service users. High-quality public services are essential in creating a responsive and efficient government that meets the expectations of the public. This research employs a quantitative approach with a descriptive design. Data were collected through questionnaires distributed to members of the public who had interacted with the Education Office. The SERVQUAL model was used to measure five dimensions of service quality: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The results show that, in general, the public rates the quality of services at the Education Office as fairly good. However, there are several dimensions that require improvement, particularly in responsiveness and reliability. The public expects improvements in the speed and accuracy of services, as well as better communication between staff and service users. Although the dimensions of tangibles and empathy received relatively positive assessments, there is still room for improvement in the supporting facilities and infrastructure. Based on these findings, this study recommends that the Bandung City Education Office enhance staff training, improve facilities and infrastructure, and optimize the use of information technology to improve service quality. This research is expected to contribute to policy development aimed at improving the quality of public services in the education sector in Bandung City.

Keywords: *public service quality, community perspective, Education Office, SERVQUAL, Bandung City, service quality.*

DAFTAR ISI

ANALISIS MUTU LAYANAN PUBLIK DI DINAS PENDIDIKAN KOTA BANDUNG DARI PERSPEKTIF MASYARAKAT	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Manfaat Teoritis	7
1.5.2 Manfaat Praktis.....	7
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
2.1 Pengertian Layanan Publik.....	9
2.2 Tujuan dan Prinsip Layanan Publik.....	12
2.2.1 Tujuan Layanan Publik.....	12
2.2.2 Prinsip Layanan Publik	15
2.3 karakteristik Layanan Publik yang Relevan Untuk Sektor Pendidikan.....	19
2.4 Mutu Layanan Publik	23
2.5 Perspektif Masyarakat Terhadap Layanan Publik	27
2.6 Indikator kepuasan Masyarakat terhadap layanan pendidikan	30

2.7	Peran Dinas Pendidikan Kota Bandung Dalam Layanan Publik	33
2.8	Penelitian Terdahulu	39
2.9	Kerangka Pemikiran	43
BAB III METODE PENELITIAN.....		44
3.1	Metode Penelitian	44
3.2	Partisipan Penelitian	45
3.2.1	Partisipan Penelitian	45
3.2.2	Jumlah informan	46
3.2.3	Strategi Pemilihan Informan	46
3.3	Pendekatan Penelitian	47
3.4	Lokasi Penelitian	48
3.5	Teknik Pengumpulan Data	48
3.5.1	Wawancara	49
3.5.2	Observasi	54
3.5.3	Studi Dokumentasi	56
3.6	Teknis Analisis Data	58
3.7	Uji Keabsahan Data	58
3.8	Kisi – Kisi Penelitian	60
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....		63
4.1	Deskripsi Tempat Penelitian	63
4.1.1	Gambaran Umum Dinas Pendidikan Kota Bandung	63
4.1.2	Visi dan Misi Dinas Pendidikan Kota Bandung	64
4.1.2.1	Visi	64
4.1.2.2	Misi	64
4.1.3	Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kota Bandung	65
4.1.4	Jenis dan Prosedur Layanan Publik	66
4.2	Temuan Penelitian	66
4.2.1	Kualitas Fasilitas Layanan Publik	67
4.2.2	Keandalan Pelayanan	72
4.2.3	Daya Tanggap Petugas	76
4.2.4	Jaminan Mutu Layanan	82
4.2.5	Empati Petugas Layanan	86

4.2.6	Transparansi Informasi Layanan	90
4.2.7	Akuntabilitas Lembaga.....	93
4.2.8	Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pendidikan	96
4.2.9	Efisiensi dan Efektivitas Prosedur Layanan	100
4.2.10	Tingkat Kepuasan Masyarakat	104
4.2.11	Hambatan/ Kendala dalam Pelayanan Publik.....	109
4.2.12	Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Dinas Pendidikan	113
4.3	Pembahasan Penelitian	119
4.3.1	Kualitas Fasilitas Layanan Publik	119
4.3.2	Keandalan Pelayanan.....	120
4.3.3	Daya Tanggap Petugas	122
4.3.4	Jaminan Mutu Layanan	124
4.3.5	Empati Petugas Layanan	125
4.3.6	Transparansi Informasi Layanan	127
4.3.7	Akuntabilitas Lembaga.....	129
4.3.8	Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Pendidikan	130
4.3.9	Efisiensi dan efektivitas Prosedur Layanan.....	132
4.3.10	Tingkat Kepuasan Masyarakat	133
4.3.11	Hambatan/Kendala dalam Pelayanan Publik	135
4.3.12	Harapan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Pendidikan	137
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI.....		139
5.1	Simpulan.....	139
5.2	Implikasi	140
5.3	Rekomendasi	142
DAFTAR PUSTAKA.....		144

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 1. 2 Pedoman wawancara Guru	50
Tabel 1. 3 Pedoman Wawanaca Kepala Sekolah	51
Tabel 1. 4 Pedoman Wawancara Operator Sekolah.....	52
Tabel 1. 5 Pedoman Wawancara Pegawai Dinas Pendidikan Kota Bandung ASN/NON-ASN	53
Tabel 1. 6 Kisi-Kisi Penelitian.....	60
Tabel 1. 7 Daftar kode penelitian dan keterangan	66
Tabel 1. 8 Tabel Perbandingan antara Temuan Lapangan dan Teori.....	116
Tabel 1. 9 Hasil Wawancara guru	154
Tabel 1. 10 Hasil Wawancara Kepala Sekolah	163
Tabel 1. 11 Hasil Wawancara Operator Sekolah	171
Tabel 1. 12 Hasil Wawancara Pegawai Dinas Pendidikan Kota Bandung ASN/NON-ASN	179
Tabel 1. 13 Hasil Observasi.....	187
Tabel 1. 14 Catatan Hasil Studi Dokumentasi	192

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran	43
Gambar 1. 2 Struktur Dinas Pendidikan Kota Bandung.....	65
Gambar 1. 3 Visualisasi Kualitas Fasilitas Layanan.....	67
Gambar 1. 4 Visualisasi Keandalan Pelayanan.....	73
Gambar 1. 5 Visualisasi Daya Tanggap Petugas.....	77
Gambar 1. 6 Visualisasi Jaminan Mutu Layanan	82
Gambar 1. 7 Empati Petugas Layanan	86
Gambar 1. 8 Visualisasi Transparansi Informasi layanan.....	90
Gambar 1. 9 Visualisasi Akuntabilitas layanan	93
Gambar 1. 10 Visualisasi Partisipasi Masyarakat Dalam layanan.....	97
Gambar 1. 11 Visualisasi Efisiensi dan Efektivitas Prosedur layanan.....	101
Gambar 1. 12 Visualisasi Tingkat Kepuasan Masyarakat	105
Gambar 1. 13 Visualisasi Hambatan atau Kendala dalam Pelayanan Publik	109
Gambar 1. 14 Visualisasi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan	113
Gambar 1. 15 Dokumentasi Wawancara Bersama Pegawai ASN SDM Dinas Pendidikan Kota Bandung.....	196
Gambar 1. 16 Dokumentasi Wawancara Bersama Guru	196
Gambar 1. 17 Dokumentasi Wawancara Bersama Kepala Sekolah	197
Gambar 1. 18 Dokumentasi Ruang Layanan Dinas Pendidikan Kota Bandung	197
Gambar 1. 19 Dokumentasi Ruang Layanan Dinas Pendidikan Kota Bandung	198
Gambar 1. 20 Dokumentasi Ruangan Layanan Dinas Pendidikan Kota Bandung	198

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 SK Pengangkatan Dosen Pembimbing Skripsi	149
Lampiran 1. 2 Surat Izin Penelitian Dari Universitas Pendidikan Indonesia	150
Lampiran 1. 3 Surat Balasan dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.....	151
Lampiran 1. 4 Surat Balasan Dari Dinas Pendidikan Kota Bandung	152
Lampiran 1. 5 Catatan Hasil Bimbingan	200
Lampiran 1. 6 Riwayat Hidup	206

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Alamsyah, A. (2020). *Analisis Mutu Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Bappenas. (2019). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020–2024*. Jakarta: Kementerian PPN.
- Creswell, J. W. (2015). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2014). *Reformasi Birokrasi dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gaspersz, V. (2011). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Kementerian PANRB. (2014). *Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik*.
- Kementerian PANRB. (2020). *Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai Alat Ukur Layanan Publik*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. New Jersey: Pearson Education.
- Kurniasih, E. (2022). *Evaluasi Layanan Publik di Sektor Pendidikan: Studi Kasus pada Dinas Pendidikan Kota*. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 123–136.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntabilitas Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.

- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurcholis, H. (2011). *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Peraturan Daerah Kota Bandung No. 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025.
- Permendikbud No. 14 Tahun 2018 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah.
- Permendikbud No. 28 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
- Purwanto, E. A. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 17(3), 245–258.
- Rasyid, M. R. (2016). *Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Bandung: Fokusmedia.
- Sedarmayanti. (2017). *Reformasi Administrasi Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono, B. (2015). *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Syafri, M. (2021). *Inovasi Layanan Publik di Era Digital*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptono, F. (2018). *Strategi Pemasaran dan Kualitas Layanan*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

UNDP. (2016). Public Service Delivery Assessment Report in Indonesia. Jakarta: UNDP Indonesia.

Yakin, M. (2023). Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu Sosial dan Administrasi Publik. Bandung: Pustaka Ilmiah.

Yulianti, S. (2021). Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah: Evaluasi dan Strategi Perbaikan. Jurnal Reformasi Administrasi, 9(1), 55–70.

Buku:

Denhardt, R. B., Denhardt, J. V., & Blanc, T. A. (2014). Public Administration: An Action Orientation (7th ed.). Boston: Cengage Learning.

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector. Reading, MA: Addison-Wesley.

Fattah, N. (2013). Manajemen Pendidikan Nasional. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sedarmayanti. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia dan Reformasi Birokrasi. Bandung: Refika Aditama.

Karsidi, R. (2019). Pelayanan Publik dan Kesejahteraan Sosial. Surakarta: UNS Press.

Wibawa, S. (2017). Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Dwiyanto, A. (2006). Kinerja Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Siagian, S. P. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. New York: McGraw-Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.

Jurnal Ilmiah:

Nugroho, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Instansi Pemerintah. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 20(1), 12–21.

Putri, D. A., & Handayani, N. (2020). Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 134–143.

Firmansyah, D. (2021). Analisis Mutu Layanan Pendidikan dan Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Pemerintahan*, 9(1), 45–60.

Sari, R. N. (2019). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Standar Pelayanan Minimal. *Jurnal Birokrasi dan Kebijakan*, 4(2), 89–100.

Wibowo, A. (2022). Hubungan Antara Mutu Layanan Publik dan Tingkat Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 18(3), 210–223.

Susanti, H., & Ramadhan, F. (2018). Peran Partisipasi Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 5(2), 76–87.

Yuliana, N. (2023). Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Kota X. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 99–113.

Hasanah, U., & Riyanto, S. (2020). Analisis Kepuasan Layanan Pendidikan Dasar di Perkotaan. *Jurnal Pendidikan dan Kebijakan*, 14(2), 88–97.

Mulyadi, E. (2021). Evaluasi Standar Pelayanan pada Dinas Pendidikan. *Jurnal Kajian Kebijakan Publik*, 3(1), 65–77.

Harahap, M. A. (2017). Pelayanan Publik di Era Desentralisasi. *Jurnal Ilmu Sosial*, 22(4), 312–320.