

**IMPLEMENTASI PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN
SEKTOR PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN**

(Studi Kasus: Dinas Pendidikan Kota Bandung)

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pendidikan di Departemen Pendidikan Kewarganegaraan



oleh

Thoriq Abdul Aziz

NIM 1600600

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG**

2020

**IMPLEMENTASI PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN
SEKTOR PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN**

(Studi Kasus : Dinas Pendidikan Kota Bandung)

Oleh:

Thoriq Abdul Aziz

NIM. 1600600

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan Departemen Pendidikan Kewarganegaraan

© Thoriq Abdul Aziz

Universitas Pendidikan Indonesia

2020

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dengan dicetak
ulang, difotokopi, atau dengan cara lainnya tanpa seizin peneliti.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

THORIQ ABDUL AZIZ

**IMPLEMENTASI PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN
SEKTOR PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN
(Studi Kasus: Dinas Pendidikan Kota Bandung)**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



Prof. Dr. Idrus Affandi, S.H.

NIP. 19540404 198101 1 002

Pembimbing II



Dr. Muhammad Halimi, M.Pd.

NIP. 19580605 198803 1 001

Mengetahui,

Ketua Departemen Pendidikan Kewarganegaraan



Prof. Dr. H. Dasim Budimansyah, M.Si.

NIP. 19620316 198803 1 003

Skripsi telah diuji pada

Hari/Tanggal : Selasa, 7 Juli 2020

Tempat : Gedung (FPIPS) UPI Bandung

Panitia Ujian Terdiri dari :

1. Ketua :



Dr. Agus Mulyana, M.Hum.
NIP. 19660808 199103 1 002

2. Sekretaris :



Prof. Dr. H. Dasim Budimansyah, M.Si.
NIP. 19620316 198803 1 003

3. Penguji :

Penguji I,



Prof. Dr. Karim Suryadi, M.Si
NIP. 19700814 199402 1 001

Penguji II,



Dr. Pravoga Bestari, M.Si
NIP. 19750414 200501 1 001

Penguji III,



Dr. Leni Anggraeni, M.Pd.
NIP. 19840222 200912 2 014

PERNYATAAN TENTANG KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Implementasi Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Sektor Publik Bidang Pendidikan (Studi Kasus : Dinas Pendidikan Kota Bandung)**” ini benar dan seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakatkeilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya ini.

Bandung, Juni 2020

Yang membuat pernyataan,



(Thoriq Abdul Aziz)

NIM. 1600600


KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas izinnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **IMPLEMENTASI PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN SEKTOR PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN (Studi Kasus: Dinas Pendidikan Kota Bandung)**

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada program studi Pendidikan Kewarganegaraan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu, memberikan motivasi, dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini sehingga segala kendala dan kesulitan dapat teratasi. Penulis berharap segala kebaikan tersebut akan Allah balas dengan kebaikan yang berlipat. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya, dan peneliti khususnya, *Aamiin Allahuma Aamiin.*

Bandung, Juni 2020



(Thoriq Abdul Aziz)

NIM. 1600600

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan atas rahmat dan ridha Allah SWT yang telah memberikan nikmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, yang merupakan tugas akhir bagi penulis dalam menempuh pendidikan S1 di Universitas Pendidikan Indonesia. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sangat dalam dan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan dan mendidik selama penulis melaksanakan perkuliahan di Universitas Pendidikan Indonesia, termasuk kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada :

1. Orang Tua dan keluarga tercinta, Bapak Toha Jaenudin, S.Pd, Ibu Resmawati, S.Pd, dan juga kepada kakak-kakak yakni Husnul Yaqien, Dinny Fauziyah, M.Si, Ami Dewi Utami, Amd. Rad. S.KM ,terima kasih atas doa, semangat, nasihat, arahan, dan semua pengorbanan yang telah diberikan;
2. Bapak Prof. Dr. Solehuddin, M.Pd., M.A sebagai Rektor Universitas Pendidikan Indonesia;
3. Bapak Dr. Agus Mulyana, M.Hum. sebagai Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia;
4. Bapak Prof. Dr. H. Dasim Budimansyah, M.Si. sebagai Ketua Departemen Pendidikan Kewarganegaraan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial;
5. Bapak Prof. Idrus Affandi, S.H sebagai pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingannya untuk bisa menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin. Semoga ilmu dan inspirasi yang telah bapak berikan kepada penulis menjadi amal baik untuk bapak, dan semoga bapak sekeluarga selalu diberikan kesehatan dan keberkahan oleh Allah Swt;
6. Bapak Dr. Muhammad Halimi, M.Pd, sebagai Pembimbing II penulis yang telah sabar dalam membimbing, memberikan arahan, dan memberikan nasihat inspirasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi, semoga ilmu dan pengalaman yang telah bapak berikan kepada penulis menjadi amal baik untuk bapak, dan semoga bapak sekeluarga selalu diberikan kesehatan dan keberkahan oleh Allah Swt;

7. Ibu Dr. Leni Anggraeni, M.Pd. sebagai dosen wali pembimbing akademik, terima kasih telah memberikan nasihat serta inspirasi untuk penulis agar selalu menjaga semangat berjuang dalam menyelesaikan perkuliahan;
8. Seluruh dosen Departemen Pendidikan Kewarganegaraan yang senantiasa memberikan ilmu dan pengetahuannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik;
9. Seluruh staf administrasi baik di tingkat jurusan maupun tingkat fakultas yang selalu membantu penulis memberikan informasi, serta setia melayani setiap kepentingan mahasiswa dengan segenap keikhlasannya;
10. Pihak Dinas Pendidikan Kota Bandung terkhusus bagian Umum dan Kepegawaian yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian;
11. Pihak narasumber perwakilan dari Guru di SMP Negeri 29 Bandung dan SMP Negeri 5 Bandung yang telah bersedia untuk menjadi partisipan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis;
12. Teman-teman Mahasiswa PKn angkatan 2016, khususnya kelas 2016 B, terima kasih telah menjadi teman-teman yang sangat tangguh loyalis selama menjalani perkuliahan, saling memberi motivasi, dukungan dan doa bagi satu sama lain;
13. Terima kasih kepada Himpunan Mahasiswa Civics Hukum, Unit Pers dan Penerbitan, UKM LEPPIM UPI, Kementerian Pendidikan BEM REMA UPI 2018, KKN Andir 1 Baleendah 2019, dan PPL SMP Negeri 5 Bandung 2019 yang telah memberikan banyak pembelajaran bagi penulis dalam beragam hal selain bidang akademik;

Terakhir penulis ucapkan *Jazakumullah khoiron katsiron*. Semoga Allah Swt memberikan balasan atas kebaikan-kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan balasan yang terbaik serta menghapus dosa atas semua kesalahan dan kekhilafan. *Aamiin Allahuma Aamiin*.

ABSTRAK

THORIQ ABDUL AZIZ (1600600) IMPLEMENTASI PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN SEKTOR PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN (STUDI KASUS : DINAS PENDIDIKAN KOTA BANDUNG)

Pelaksanaan prinsip *good governance* adalah aspek penting dalam tingkat keberhasilan pelayanan sektor publik di lembaga pemerintahan. Dinas Pendidikan Kota Bandung merupakan lembaga publik yang mempunyai tugas pokok dan fungsi pelayanan dalam bidang pendidikan. Keterlaksanaan penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik ditemukan dalam pelayanan yang dilakukan dengan metode pelayanan publik satu-atap oleh bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Bandung. Pendekatan penelitian ini kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Partisipan penelitian ini adalah pihak kepala dan staf Sub-bagian Umum dan Kepegawaian, dan masyarakat pengguna pelayanan publik yakni guru dan staf sekolah. Hasil penelitiannya yakni (1) Pelaksanaan pelayanan publik satu-atap adalah cara yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis prinsip *good governance*; (2) Prinsip *good governance* yang diterapkan adalah akuntabel, bertanggung jawab, efektif dan efisien; (3) Masyarakat pengguna pelayanan publik merasakan hambatan pelayanan dari aspek efektivitas dan efisiensi waktu pelayanan, dan sikap tanggung jawab pegawai saat melakukan pelayanan publik; (4) Upaya yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung adalah sosialisasi kejelasan prosedur pelayanan kepada masyarakat secara masif dan evaluasi kebijakan pelayanan satu atap dengan meninjau kembali indikator *good governance* yang digunakan dalam pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Kata Kunci : *prinsip good governance, pelayanan sektor publik, bidang pendidikan*

ABSTRACT

THORIQ ABDUL AZIZ (1600600) THE GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES IMPLEMENTATION AT PUBLIC SECTOR SERVICES IN FIELD OF EDUCATION (CASE STUDY: DINAS PENDIDIKAN KOTA BANDUNG)

Good governance principle implementation is an important aspect in the level of success for public sector services in government institutions. Dinas Pendidikan Kota Bandung is a public institution that has the main tasks and functions of service in the field of education . The good governance implementation principles in public services is found in the services carried out by applying the one-stop public service method integrated by the Bagian Umum dan Kepegawaian in Dinas Pendidikan Kota Bandung. This is qualitative research approach with the case study method. Data collection techniques using interviews, observation, and study documentation. The participants of this research are the head and staff of Bagian Umum dan Kepegawaian, and the public service users are teachers and school staff. The results of this research are (1) The implementation of one-stop public services is a way to improve the quality of public services based on good governance principles ; (2) good governance principles of that use applied are accountable , responsible, effective and efficient; (3) Public service users perceive service obstacles from the aspect of effectiveness and efficiency service time , and respond to employee responsibilities when conducting public services; (4) The efforts undertaken by Dinas Pendidikan Kota Bandung is socialization clarity of the service procedure to the community's with massive and one-stop service policy evaluation by reviewing the return back to good governance indicators that are used at the public service in Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Keywords: *principles of good governance , public sector services, field of education*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SIDANG SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN TENTANG KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat/Signifikansi dari segi Teoretis	5
1.4.2 Manfaat/Signifikansi dari segi Praktis	5
1.5 Struktur Organisasi Penulisan Skripsi.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Deskripsi Teoretik Penelitian	7
2.2 Hakikat Pelayanan Publik.....	7
2.2.1 Pengertian Pelayanan	7
2.2.2 Pengertian Publik	9
2.2.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2.2.4 Asas-Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	12
2.2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	15
2.2.6 Pelayanan Publik oleh Birokrasi Pemerintahan	18

2.3	Pengertian Pendidikan	19
2.4	Prinsip Good Governance.....	20
2.4.1	Pengertian Prinsip Good Governance	20
2.4.2	Prinsip Good Governance	22
2.4.3	Tujuan Penerapan <i>Good Governance</i>	28
2.5	Kaitan <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik	29
2.6	Penelitian Terdahulu.....	30
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Desain Penelitian	34
3.1.1	Pendekatan Penelitian	34
3.1.2	Metode Penelitian.....	35
3.2	Lokasi dan Partisipan Penelitian	37
3.2.1	Lokasi Penelitian.....	37
3.2.2	Partisipan Penelitian.....	37
3.3	Tahap Pengolahan dan Analisis Data	37
3.4	Teknik Pengumpulan Data	38
3.4.1	Wawancara.....	38
3.4.2	Observasi.....	38
3.4.3	Studi Dokumentasi	40
3.5	Teknik Pengolahan Data.....	40
3.5.1	Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	41
3.5.2	Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	41
3.5.3	Kesimpulan dan Verifikasi.....	41
3.6	Validitas Data Penelitian	41
3.6.1	Triangulasi Data.....	42
3.6.2	Mengadakan Member Check	43
3.6.3	Prosedur Penelitian di Lapangan.....	44
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Partisipan Penelitian	45
4.1.1	Profil Dinas Pendidikan Kota Bandung	45
4.1.2	Visi, Misi, Maklumat Pelayanan Dinas Pendidikan Kota Bandung	46
4.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendidikan Kota Bandung.....	47

4.1.4	Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kota Bandung	48
4.1.5	Arah Kebijakan dan Pelayanan Dinas Pendidikan Kota Bandung..	49
4.1.6	Subjek Penelitian.....	54
4.2	Deskripsi Temuan Penelitian.....	55
4.2.1	Hasil Wawancara	56
4.2.2	Hasil Observasi	71
4.2.3	Hasil Studi Dokumentasi.....	73
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
4.3.1	Temuan Fakta dan Data di Lapangan Pelaksanaan Prinsip <i>Good Governance</i> di Dinas Pendidikan Kota Bandung.....	75
4.3.2	Indikator <i>Good Governance</i> yang digunakan dalam Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung.....	84
4.3.3	Hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan prinsip <i>Good Governance</i> di Dinas Pendidikan Kota Bandung.....	91
4.3.4	Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang ditemui dalam Pelayanan Publik berbasis <i>Good Governance</i> di Dinas Pendidikan Kota Bandung.....	95
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI		100
5.1	Simpulan.....	100
5.1.1	Simpulan Umum	100
5.1.2	Simpulan Khusus	101
5.2	Implikasi.....	102
5.3	Rekomendasi	103
5.3.1	Bagi Dinas Pendidikan Kota Bandung.....	103
5.3.2	Bagi Masyarakat Pengguna Pelayanan Publik.....	103
5.3.3	Bagi Departemen Pendidikan Kewarganegaraan.....	104
5.3.4	Bagi Penelitian Selanjutnya	104
DAFTAR PUSTAKA		xi
LAMPIRAN.....		xv

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Partisipan Penelitian.....	55
Tabel 4.2 Indikator <i>good governance</i> yang maksimal digunakan dalam pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung.....	64
Tabel 4.3 Program Kerja Pelayanan di Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Bandung.....	76
Tabel 4.4 Pola Hubungan <i>civic governance</i> dengan Negara / Pemerintah	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Deskriptif Teoretik Penelitian.....	7
Gambar 3.1 Triangulasi dengan Tiga Teknik Pengumpulan Data.....	42
Gambar 3.2 Triangulasi sumber informasi data.....	43
Gambar 4.1 Logo Dinas Pendidikan Kota Bandung	45
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kota Bandung	48
Gambar 4.3 Prinsip Pelayanan Publik yang Dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung.....	75
Gambar 4.4 Mekanisme Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung..	78
Gambar 4.5 Kewenangan Masing-masing Lembaga Sekretariat Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Kota Bandung	79
Gambar 4.6 Hubungan partisipasi masyarakat dengan <i>civic governance</i> dan <i>good governance</i>	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Perizinan Penelitian

- a. SK Pembimbing
- b. Surat Izin Penelitian
- c. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 2 Pendukung Penelitian

- a. Daftar *Check List* Pustaka
- b. Lampiran cek plagiarisme dengan Aplikasi Turnitin
- c. Catatan Laporan Perkembangan Penulisan Skripsi

Lampiran 3 Instrumen dan Hasil Penelitian

- a. Kisi-kisi Instrumen Penelitian
- b. Pedoman Observasi
- c. Pedoman Wawancara
- d. Hasil Triangulasi
- e. Hasil Wawancara
- f. Hasil Observasi
- g. Hasil Analisis Dokumen

Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Creswell, J. W. (2010). *Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Yogyakarta: UGM PRESS.
- Emzir, A. D. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Marketing management, global edition*. London: Pearson Education UK.
- Larasati, E. (2013). *Demokrasi dan Regulasi Pelayanan Publik di Indonesia*. Public Administration. Semarang: Undip Press.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2007). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode*. Jakarta: UI Press
- Moelong, J. (2000). Lexi. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. A. S. (2001). *Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan kelima, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nasution, S. (2003). *Metode Research (penelitian ilmiah)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ratminto, A. S. W. (2005). *Manajemen pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sitorus, M. (2009). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Sugiyono, P. D. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Cv. ALVABETA.
- Suriakusumah, Rahmat, dan Bestari, P. (2011). *Sistem Pemerintah Daerah*. Bandung: Jurusan Pendidikan Kewarganegaraan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia
- Sutopo, H. B. (2006). *Penelitian kualitatif: Dasar teori dan terapannya dalam penelitian*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Suwandi, B. D., & Si, M. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif* Jakarta: PT. Reneka Cipta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Manajemen kualitas jasa*. Yogyakarta: Andi.

Wasistiono, S. (2003). *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia.

2. Artikel Jurnal dan Publikasi Ilmiah

Askolani, A., & Maulid, D. L. (2019). The Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment to Performance of Employees Dinas Pendidikan Kota Bandung. In *1st International Conference on Economics, Business, Entrepreneurship, and Finance (ICEBEF 2018)*. Atlantis Press.

Abubakar, U. D. Y. H., Hidayati, N., & Mawardi, M. C. (2018). Pengaruh Good Corporate Governance dan Profitabilitas Terhadap Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial (Studi Empiris Pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di BEI Periode 2015-2016). *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 7(05).

Afkarina, N. I. (2018). Strategi komunikasi humas dalam membentuk public opinion lembaga pendidikan. *Jurnal Idaarah*, 2(1), 50-63.

Azra, A. (2016). Koneksi, Kolusi, and Nepotisme (KKN): Culturally Embedded? The Indonesian Experience of Combating Negative Wasta. In *The political economy of Wasta: Journal of Use and abuse of social capital networking* (pp. 161-172). Springer, Cham.

Bakti, S. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 7(01), 29-35.

Bovaird, T., Stoker, G., Jones, T., Loeffler, E., & Pinilla Roncancio, M. (2016). Activating collective co-production of public services: influencing citizens to participate in complex governance mechanisms in the UK. *International Review of Administrative Sciences*, 82(1), 47-68.

Chesnut, C. E., Hitchcock, J. H., & Onwuegbuzie, A. J. (2018). Using Mixed Methods to Inform Education Policy Research. In *Complementary Research Methods for Educational Leadership and Policy Studies* (pp. 307-324). Palgrave Macmillan, Cham.

Delmana, L. P. (2019). Pengaruh Penerapan Good Governance dalam E-Purchasing Terhadap Pencegahan Korupsi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 45(1), 47-62.

Denzin, N. K. (2017). Critical qualitative inquiry. *Qualitative inquiry*, 23(1), 8-16.

- Endah K.(2018). Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik. *Moderat:Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 141-151.
- Halim, W. (2016). Demokrasi Deliberatif Indonesia: Konsep Partisipasi Masyarakat Dalam Membentuk Demokrasi dan Hukum yang Responsif. *Publikasi Masyarakat Indonesia*, 42(1), 19-30.
- Hasyim, A. D. (2014). Good Governance dan Piagam Madinah. In *Seminar Nasional" Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Kesehatan dan Pasien dalam Perspektif UU No. 36 Tahun 2014"*. Universitas Islam Batik Surakarta
- Ibrahim, I. (2019). Pengaruh Implementasi Kebijakan Diklatpim Pola Baru dan Kompetensi Kepemimpinan Mo'odelo Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Pemerintah Provinsi Gorontalo. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(1), 36-54.
- Lilin, H. (2012). Theory of shantytowns transformation and community governance—from the changes of Mo. *Journal of Liaoning Administrators College of Police and Justice*, (1), 43.
- Miharja, S. (2019). Eksistensi Filsafat Pemerintahan Dalam Memecahkan Permasalahan Bangsa. *Jurnal Kelola: Jurnal Ilmu Sosial*, 2(1), 62-77.
- Monoarfa, W. (2002). Dampak pembangunan bagi kualitas air di kawasan pesisir Pantai Losari Makassar. *Science & Technology*, 3(3), 37-44.
- Mulyawan, R. (2012). Penguatan 'civic governance' melalui partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintah. *MIMBAR: Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 28(2), 157-162.
- Nawawi, M., Anriani, H. B., & Lampe, I. (2012). Dinamika etnisitas dan konflik politik pada Pemilukada Kabupaten Poso. *Jurnal Kebudayaan dan Politik Universitas Airlangga*, 25(3), 223-232.
- Nurdin, E. S. (2016). Analisis Konten Dimensi Implementasi Kebijakan Publik pada Konten Kurikulum Pendidikan Kewarganegaraan di Perguruan Tinggi. *SOSIOHUMANIKA*, 9(1).
- Nurwindiarti, M. (2016). Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di

- Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Kebijakan dan Management Publik*, 4.
- Purnamasari, H., Sos, S., & AP, M. (2016). Perilaku Organisasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Pada Kantor Kecamatan Lemahabang Kabupaten Karawang). *Jurnal Politikom Indonesiana*, 1(1), 154-163.
- Rachman, Z. A., Alam, A. S., & Rusli, A. M. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Mamuju Utara. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 3(1), 43-55
- Ritha, H. (2019). Pengaruh Struktur Kepemilikan sebagai Mekanisme Corporate Governance terhadap Kinerja Perbankan. *Jurnal Manajemen*, 9(1).
- Rosyada, D. (2017). Good Governance and Human Right: The Experience Of Indonesia As The Biggest Muslim Country In The World. In *1st International Conference of Law and Justice-Good Governance and Human Rights in Muslim Countries: Experiences and Challenges (ICLJ 2017)*. Atlantis Press.
- Soeprpto, R. (2006). Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Menuju Good Governance. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 4(1).
- Sholichah, A. S. (2018). Teori-Teori Pendidikan Dalam Al-Qur'an. *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, 7(01), 23-46.
- Speer, J. (2012). Participatory governance reform: a good strategy for increasing government responsiveness and improving public services. *World development*, 40(12), 2379-2398.
- Sulitywati, S. (2017). Pembinaan Aspek Internal dan Eksternal untuk Mendorong Reformasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Good Governance*, 13(2).
- Sukesi, S. (2017). Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (Kppt) Kota Mojokerto. *Ekspektra: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 1(2), 122- 136.
- Susanto, S. N. H. (2019). Good Governance Dalam Konteks Hukum Administrasi. *Administrative Law & Governance Journal*, 2(2), 205-217.

Syamsuadi, A., & Yahya, M. R. (2018). Model Kandidasi Birokrat oleh Partai Politik Pada Pemilihan Kepala Daerah Langsung Di Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2015. *Journal of Governance*, 3(2), 133-153.

Telleria, J. (2017). Power relations? What power relations? The de-politicising conceptualisation of development of the UNDP. *Third World Quarterly*, 38(9), 2143-2158.

Yusriadi, Y., & Farida, U. (2019). Bureaucracy Performance in Public Services in Indonesia. *Jurnal Ad'ministrare*, 6(1), 17-24.

3. Peraturan Perundang-undangan dan Sumber Duplikasi Lembaga Pemerintahan

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung

Peraturan Walikota Bandung Nomor 411 Tahun 2010 Tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kota Bandung

Profil Lembaga dan Publikasi Pelayanan Dinas Pendidikan Kota Bandung Program Kerja Tahun 2017