

**KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DASAR DI SD INPRES KOLONGAN
KECAMATAN KOMBI KABUPATEN MINAHASA**

**LITHA MARIA TANOD
ALDEN LALOMA
VERRY Y. LONDA**

Education is one of the areas that get serious attention from the government, because education is one important aspect in national development, without any definite education the state will not have the level of competition in the international world. Teachers as educators contain a very broad meaning, not limited to providing teaching materials, but to reach ethics and aesthetic behavior in facing the challenges of life in society. As teachers, teachers should have a mature teaching plan. Teaching planning is closely related to various elements such as teaching objectives, teaching materials, learning activities, teaching methods, and evaluation. With creativity and competence, besides mastering the material and can process the learning program, teachers are also required to carry out evaluation and administration. The ability of teachers to develop the learning process and their mastery of teaching materials is not enough. The ability of teachers in mastering the class is balanced with the ability to evaluate the students' competency planning that is crucial in the context of the next planning, or policy of treatment of students related to the concept of complete learning. The method used in this research is qualitative research method. Through education is expected to improve the dignity of Indonesian society both nationally and internationally. Quality of service is a dynamic state that is closely related to products, services, human resources, and processes and environments that at least can meet or even exceed the quality of service expected. This study aims to determine how the quality of education services in Elementary School (SD) Inpres Kolongan District Kombi Minahasa District. The result of the research shows that the quality of service in SD Inpres Kolongan is still less good because of the lack of supervision from the headmaster in this case the principal, the lack of facilities and infrastructure, the lack of assertiveness of the principal headmaster in giving disciplinary sanction to teachers who often come late or not timely in terms of attendance at school and lack of professional skills of teachers such as lack of mastery of the field of study in the school curriculum. To improve the quality of education services in SD Inpres Kolongan, the researcher suggests that supervision from the head of the school principal should be improved, it is also expected that the provision of supporting facilities and infrastructures must be sanctioned by the leader to the teachers who often come late and expected to be coached and training to the principals and teachers in order to improve the quality of teachers in carrying out duties and responsibilities and can better master the teaching materials or school curriculum.

Keywords: *service quality*

PENDAHULUAN

Salah satu amanat yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia, negara berkewajiban untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, dan salah satu cara untuk dapat mewujudkannya yaitu melalui pendidikan. Pendidikan merupakan salah satu bidang yang memperoleh perhatian serius dari pemerintah, karena pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan nasional, tanpa adanya pendidikan pastinya negara tidak akan memiliki tingkat persaingan di dunia Internasional. Melalui pendidikan diharapkan dapat meningkatkan harkat dan

martabat masyarakat Indonesia baik di kalangan nasional maupun internasional. Sekolah merupakan suatu lembaga pendidikan yang tidak dapat lepas dari pengaruh masyarakat yang berada dalam lingkup sekolah terutama Sekolah Dasar (SD). Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Fungsi guru dalam merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran merupakan faktor utama dalam mencapai tujuan pembelajaran. Keterampilan merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran ini sesuatu yang erat kaitannya dengan tugas dan tanggung jawab guru sebagai pengajar yang mendidik. Guru sebagai pendidik mengandung arti yang sangat luas, tidak sebatas memberikan bahan-bahan pengajaran, tetapi menjangkau etika dan estetika perilaku dalam menghadapi tantangan kehidupan di masyarakat. Sebagai pengajar, guru hendaknya memiliki perencanaan (*planning*) pengajaran yang cukup matang. Perencanaan pengajaran tersebut erat kaitannya dengan berbagai unsur seperti tujuan pengajaran, bahan pengajaran, kegiatan belajar, metode mengajar, dan evaluasi. Unsur-unsur tersebut merupakan bagian integral dari keseluruhan tanggung jawab guru dalam proses pembelajaran. Kreativitas dan kompetensi merupakan salah satu kualifikasi guru yang terpenting. Bila kreativitas dan kompetensi ini tidak ada pada diri seorang guru, ia tidak akan berkompeten dalam melakukan tugasnya dan hasilnya pun tidak akan optimal. Dengan kreativitas dan kompetensi yang dimiliki, selain menguasai materi dan dapat mengolah program pembelajaran, guru juga dituntut dapat melaksanakan evaluasi dan pengadministrasiannya. Kemampuan guru mengembangkan proses pembelajaran serta penguasaannya terhadap bahan ajar tidak cukup. Kemampuan guru dalam menguasai kelas yang diimbangi dengan kemampuan melakukan evaluasi terhadap perencanaan kompetensi siswa yang sangat menentukan dalam konteks perencanaan berikutnya, atau kebijakan perlakuan terhadap siswa terkait dengan konsep belajar tuntas. Sekolah Dasar (SD) Inpres merupakan sekolah yang telah lama berdiri di desa

Kolongan, SD Inpres berdiri sejak tahun 1977. Dalam hal ini masyarakat merupakan bagian tugas dari SD Inpres sendiri dalam mengemban visi dan misinya. Sekolah mempunyai peran dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dimana peran sekolah terhadap masyarakat itu didalamnya adalah mencerdaskan kehidupan bangsa, kecerdasan masyarakat dapat dikembangkan melalui pendidikan formal dan non formal. Kecerdasan memang sangat penting bagi perkembangan masyarakat. Masyarakat yang tingkat kecerdasannya tinggi akan lebih mudah memecahkan problema hidup dalam masyarakat. Yang ke dua, membawa pembaharuan bagi perkembangan masyarakat, sekolah sebagai lembaga pendidikan akan banyak melakukan penelitian untuk meningkatkan kualitasnya. Penelitian tersebut akan menghasilkan penemuan-penemuan baru yang pada akhirnya akan di pergunakan untuk meningkatkan perkembangan masyarakat. Yang ke tiga, melahirkan warga masyarakat yang siap dan terbekali bagi kepentingan kerja di lingkungan masyarakat, untuk terjun kelapangan kerja di perlukan bekal yang matang, pengetahuan sikap dan keterampilan. Sekolah akan berusaha menyusun kurikulumnya secara fleksibel terhadap perkembangan zaman sehingga akan menghasilkan out-put yang siap pakai. Yang terakhir, melahirkan sikap positif dan konstruktif bagi warga masyarakat, sehingga tercipta integrasi sosial yang harmonis di tengah-tengah masyarakat. Sikap positif dan konstruktif sungguh sangat didambakan oleh masyarakat dan sekolah telah berusaha membekali siswanya sejak sekolah dasar lewat pendidikan agama, pendidikan moral pancasila maupun bidang studi lainnya. Sekolah harus mampu menerapkan peran-perannya kepada masyarakat agar

masyarakat mendapatkan efek kepuasan atas pelayanan yang di berikan oleh sekolah, namun kurang maksimalnya tingkat kualitas pelayanan disekolah merupakan hal yang perlu diperhatikan seperti dalam memberikan pembelajaran terhadap siswa-siswi tidak dilakukan secara maksimal, Perilaku Guru yang kurang professional dalam melayani masyarakat serta Kinerja tenaga kependidikan/Guru yang belum maksimal dalam mengajar siswa-siswi di sekolah.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Pelayanan

Menurut Kotler dalam Laksana (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Gronroos dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas yang biasa terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Menurut Amin Ibrahim (2008) kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan.

Menurut Tjiptono (2001) Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.

3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
5. Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

Sistem Pelayanan Terpadu

Beberapa karakteristik kualitas pelayanan menurut Nasir dalam Tjandra dkk (2005) sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Aksebilitas dan kemudahan untuk mendapatkan jasa meliputi lokasi, keterjangkauan waktu operasi (waktu pelayanan yang cukup memadai), keberadaan pegawai pada saat konsumen memerlukan jasa public.
3. Akurasi pendampingan/pelayanan jasa yang di berikan.
4. Sikap sopan santun karyawan yang memberikan pelayanan.
5. kecukupan informasi yang diseminasikan kepada pengguna potensial.
6. Kondisi dan keamanan fasilitas yang digunakan oleh konsumen
7. Kepuasan konsumen terhadap karakteristik atau aspek-aspek tertentu dari jasa public yang diberikan.
8. Kepuasan konsumen terhadap jasa public secara keseluruhan.

Dimensi Etika Pelayanan Publik

Lovelock (dalam Widodo, 2001) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan dalam pelayanan public agar Kualitas Pelayanan dapat dicapai, yaitu :

1. Tangible (terjamah),
2. Realiabile (handal),

3. Responsivnes (Pertanggung jawaban),
4. Assurance (Jaminan),
5. Empathy (Empati).

Lembaga Administrasi Negara (LAN) Widodo, (2001) membuat beberapa criteria pelayanan public yang baik yaitu :

1. Kesederhanaan,
2. Kejelasan dan Kepastian,
3. Keamanann,
4. Keterbukaan,
5. Efisiensi,
6. Ekonomis,
7. Keadilan yang merata,
8. Ketepatan waktu,
9. Kuantitatif

Dengan begitu, masalah etika dalam birokrasi menjadi keprihatian yang sangat besar karena perilaku dan tingkah laku birokrasi mempengaruhi bukan hanya dirinya tetapi masyarakat banyak.

METODE PENELITIAN

Jenis Pendekatan

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasikan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2003).

Focus Penelitian

Peneliti akan memfokuskan penelitian ini pada Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar di SD Inpres Kolongan Kecamatan Kombi Kabupaten Minahasa. Yang indikator-indikatornya yaitu ketepatan waktu pekayanan, akurasi pelayanan, mengikuti standart operasional prosedur, sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan.

Dalam penelitan ini penulis telah mewawancarai informan/key infoman di antaranya:

1. Ibu Kepala Sekolah
2. 3 Orang guru
3. 2 Orang tua wali
4. 1 Siswa

Dengan demikian jumlah informan dalam penelitian ini berjumlah 7 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data ini meliputi tahap-tahap sebagai berikut :

1. Proses Memasuki Lokasi Penelitian

Peneliti mendatangi lokasi penelitian untuk melaporkan tentang rencana lokasi penelitian sekaligus untuk mendapat ijin/rekomendasi, dengan menunjukkan surat pengantar penelitian.

2. Ketika Berada di Lokasi Penelitian

Dalam tahap ini peneliti berusaha melakukan pendekatan secara formal maupun informal dengan subjek penelitian. Dalam proses ini peneliti berusaha untuk memperoleh informasi selengkapya serta menangkap intisari dari berbagai informasi yang diperoleh tersebut sesuai dengan focus yang telah ditetapkan.

3. Mengumpulkan Data

Pada tahap ini peneliti mengemukakan dua teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan dokumentasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan wawancara dari 7 orang responden atau informan terhadap pertanyaan seputar Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar di SD Inpres Kolongan Kecamatan Kombi Kabupaten Minahasa, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pendidikan di SD Inpres Kolongan Kecamatan Kombi Kabupaten Minahasa masih kurang baik.
2. Kondisi pelayanan pendidikan di SD Inpres Kolongan masih kurang baik

- dikarenakan guru – guru yang kurang professional.
3. Guru-guru di SD Inpres Kolongan tidak tepat waktu hadir disekolah karena sesuai dengan pengamatan peneliti guru-guru datang ke sekolah pukul 07.30 sedangkan pada sebenarnya guru – guru harus berada di sekolah pukul 07.00 dikarenakan proses belajar mengajar dimulai pukul 07.15.
 4. Sikap guru-guru dalam memberikan pelayanan pendidikan masih belum optimal karena guru-guru yang kurang menguasai bahan ajar atau materi pembelajaran.
 5. Dalam pengamatan peneliti belum ada upaya-upaya dari pihak sekolah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SD Inpres Kolongan. Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini agar pihak sekolah dapat melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan pelayanan pendidikan di SD Inpres Kolongan.
 6. Faktor yang paling mempengaruhi pelayanan pendidikan di SD Inpres Kolongan yaitu sarana dan prasarana yang masih sangat kurang seperti : kurangnya buku ajar (buku cetak), alat praktek, ruangan kelas yang kurang nyaman buat para siswa-siswi, ruangan perpustakaan yang kurang memadai, tidak memiliki ruangan praktek dan jumlah toilet yang tersedia tidak sesuai dengan jumlah siswa-siswi yang ada.

Pembahasan Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan agar sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan. Sedangkan kinerja yang baik dari sebuah konsep pelayanan menimbulkan suasana yang kompetitif dimana hal tersebut dapat di implementasikan melalui strategi untuk meyakinkan masyarakat dari keseluruhan hasil wawancara dan pengamatan peneliti

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di SD Inpres Kolongan Kecamatan Kombi Kabupaten Minahasa masih kurang baik seperti :

1. Ketaatan terhadap jam kerja
Ketaatan terhadap jam kerja adalah sikap dari pegawai untuk menaati peraturan yang telah ditetapkan yaitu aturan yang berkaitan dengan waktu. Dimana pegawai harus pergi maupun pulang kantor sesuai dengan jam yang telah ditetapkan, selalu ada dalam kantor selama jam kerja, dan selalu memanfaatkan waktu dengan baik sehingga pekerjaan yang dikerjakan selesai tepat waktu.

Dikaitkan dengan aktivitas guru-guru SD Inpres Kolongan Kecamatan Kombi Kabupaten Minahasa tidak menaati ketentuan kehadiran di sekolah, dimana ada beberapa guru yang datang terlambat, seharusnya Guru sudah harus berada di sekolah pukul 07:00 WITA di karenakan proses belajar mengajar dimulai pukul 07:15 WITA akan tetapi ada beberapa guru yang datang pukul 07:30 WITA sehingga proses belajar mengajar tidak tepat waktu.

2. Kurangnya Pengawasan
Pengawasan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan berupa proses untuk menjaga agar kegiatan terarah menuju pencapaian tujuan seperti yang direncanakan dan apabila ditemukan penyimpangan - penyimpangan dapat di ambil tindakan koreksi. Pengawasan juga bisa diartikan sebagai suatu proses untuk menerapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya, dan bila perlu mengoreksi dengan maksud agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Seorang pegawai dapat melakukan tugasnya dengan baik apabila ada

motivasi atau dorongan yang mampu merangsang semangatnya untuk lebih memperbaiki kinerjanya. Pemberian pengawasan dari seorang pimpinan terhadap bawahannya adalah salah satu cara untuk dapat meningkatkan kinerja dari pegawai tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian kurangnya sistem pengawasan dari pimpinan dalam hal ini yaitu Kepala Sekolah sehingga guru-guru dan siswa-siswi merasa tidak diawasi maka terjadilah seperti guru-guru bekerja tidak optimal atau tidak sungguh-sungguh, serta siswa-siswi menjadi lebih suka bermain dari pada belajar.

3. Kurangnya Ketegasan Pimpinan Dalam Memberikan Sanksi Kepada Guru-Guru Yang Datang Terlambat

Sanksi atau hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan pegawai. Karena dengan adanya sanksi yang semakin berat, maka pelanggar dalam hal ini pegawai dapat semakin takut untuk melanggar peraturan-peraturan dalam suatu organisasi, sehingga sikap yang sering melanggar peraturan-peraturan yang telah ditetapkan dapat berkurang.

Sanksi atau hukuman jangan terlalu ringan dan jangan terlalu berat, sehingga dapat mendidik untuk mengubah perilaku pegawai. Berat ataupun ringan sanksi yang diberikan tergantung aturan apa yang dilanggar oleh pegawai tersebut. Bila seorang pemimpin kurang tegas dalam menerapkan sanksi maka bisa sulit untuk menjaga kedisiplinan para pegawai atau bawahannya.

Berdasarkan hasil penelitian terlihat pemimpin di SD Inpres Kolongan dalam hal ini Kepala Sekolah masih kurang tegas dalam memberikan sanksi kepada Guru-guru yang sering datang terlambat dan sering meninggalkan

ruangan kelas sehingga guru-guru sudah menjadi terbiasa datang terlambat karena menjadi anggapan mereka bahwa tidak masalah apabila datang terlambat.

4. Kurangnya Sarana dan Prasarana

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

Dengan demikian secara umum sarana dan prasarana dapat diartikan sebagai alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana

SD Inpres Kolongan Kecamatan Kombi Kabupaten Minahasa dalam menjalankan tugas dan fungsinya belum didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Karena berdasarkan hasil penelitian dalam memberikan pelayanan pendidikan guru-guru mengalami kendala seperti: kurangnya buku ajar, alat praktek, ruangan kelas yang kurang nyaman buat para siswa-siswi, ruangan perpustakaan yang kurang memadai, tidak memiliki ruangan praktek dan jumlah toilet yang tersedia tidak sesuai dengan jumlah siswa-siswi yang ada.

5. Kualitas Pelayanan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan

Kinerja guru yang baik akan memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan peserta didik sehingga kinerja guru perlu

ditingkatkan dalam memberikan pelayanan terhadap peserta didik sedangkan kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan kualitas pelayanan kinerja guru di SD Inpres Kolongan masih kurang baik di karenakan Guru kurang menguasai bidang studi dalam kurikulum sekolah serta kemampuan profesional guru yaitu seperti, mengelola program belajar mengajar, mengelola kelas, menguasai landasan-landasan kependidikan, mengelola interaksi belajar mengajar dan menilai prestasi siswa untuk kepentingan pendidikan agar supaya proses belajar mengajar bisa berjalan dengan efektif dan efisien akan tetapi dalam kenyataannya proses belajar mengajar belum berjalan dengan baik disebabkan oleh faktor-faktor di atas.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang berkaitan dengan rumusan masalah tentang kualitas pelayanan pendidikan di SD Inpres Kolongan Kecamatan Kombi Kabupaten Minahasa, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kurangnya pengawasan dari pimpinan dalam hal ini Kepala Sekolah membuat guru-guru tidak efektif/tidak profesional dalam memberikan pelayanan pendidikan sehingga menyebabkan ketepatan waktu pelayanan yang kurang efektif.
2. Dengan minimnya sarana dan prasarana yaitu kurangnya buku ajar, alat praktek, ruangan kelas yang kurang nyaman, ruangan perpustakaan yang kurang memadai, tidak memiliki ruangan

praktek dan jumlah toilet yang tersedia tidak sesuai dengan jumlah siswa-siswi yang ada sehinggah murid-murid kurang mendapatkan pelayanan yang baik di karenakan sarana prasarana yang tidak memadai.

3. Kurangnya ketegasan pimpinan yaitu Kepala Sekolah dalam memberikan sanksi disiplin kepada guru-guru yang sering datang terlambat atau tidak tepat waktu dalam hal kehadiran di sekolah.
4. Kurangnya kemampuan profesionalitas guru seperti kurang menguasai bidang studi dalam kurikulum sekolah sehingga menyebabkan proses belajar mengajar tidak berjalan dengan baik. Dan juga karena kurangnya kemampuan profesionalitas menyebabkan kurangnya sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.

Saran

1. Hendaknya pengawasan dari pimpinan yaitu Kepala Sekolah lebih ditingkatkan agar supaya guru-guru lebih efektif dan efisien dalam melakukan pelayanan pendidikan sehingga proses belajar mengajar boleh berjalan dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan.
2. Diharapkan juga pengadaan sarana dan prasarana penunjang yaitu seperti buku ajar diperbanyak, ruangan kelas yang harus ditata kembali agar menjadi nyaman, menambah fasilitas perpustakaan, di buat ruang praktek bagi siswa-siswi dan penambahan jumlah toilet sehingga dapat menunjang proses pelayanan pendidikan
3. Perlu ada sanksi yang tegas dari pemimpin kepada guru-guru yang sering datang terlambat sehingga guru-guru bisa hadir tepat waktu di sekolah.
4. Diharapkan diadakan pembinaan dan pelatihan kepada Kepala Sekolah dan guru-guru agar supaya

dapat meningkatkan kualitas guru dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab serta bisa lebih menguasai bahan ajar atau kurikulum sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadillah. 2001. Perkembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung : PT.Refika Adi Tama
- Kotler. 2008. Dimensi Kualitas Pelayanan. Jakarta : Gramedia Pustaka
- Ibrahim, Amin H. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Mandar Maju : Bandung
- Miles Mathew B, A. & Michael Huberman, 1922. Analisis Data Kualitatif. UI-Press : Jakarta
- Moleong, Lexi J. 2003. Metode Penelitian Kualitatif. Remaja Rosdakarya : Bandung
- Nasution, S. 2000. Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif. Tarsito : Bandung
- Nazir, 2006. Metodologi Penelitian. Ghalia Indonesia : Jakarta
- Purnama. 2006. Pelayanan Publik. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung : Alfabeta.
- Thery, Toha. 2000. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya Bandung : Mander Maju
- Tjiptono. 2001. Kepuasan Dalam Pelayanan. Jakarta : Salemba Empat.
- Tjiptono. 2005. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Diana. 2003. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Tjiptono, Chandra. 2005. Kualitas Pelayanan, Teori dan Aplikasi. Jakarta : Mandar Maju
- Widodo. 2001. Dimensi-dimensi Manajemen Public. Yogyakarta : Ombak

Sumber Aturan :

- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan
- Keputusan Nomor KEP/25/MPAN/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Undang – undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik