

Analisis manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pendidikan: Studi kasus pada sekolah menengah swasta

Nur Sa'idah

Program Studi Biologi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

e-mail: 200602110044@student.uin-malang.ac.id

Kata Kunci:

manajemen pelayanan publik; mutu pendidikan; sekolah menengah swasta; studi kasus

Keywords:

public service management; quality of education; private secondary school

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan publik dalam peningkatan mutu pendidikan melalui studi kasus yang dilakukan di sekolah menengah swasta. Studi ini berfokus pada pemahaman bagaimana praktik manajemen layanan publik berkontribusi untuk meningkatkan kualitas pendidikan dalam konteks khusus sekolah menengah swasta. Metode penelitian kualitatif yang digunakan, memanfaatkan kajian literatur, wawancara, dan analisis dokumen. Melalui wawancara mendalam dengan pengelola sekolah, guru, orang tua, dan siswa, diperoleh wawasan berharga tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pendidikan dan peran manajemen pelayanan publik. Temuan dari penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas manajemen pelayanan publik di sekolah menengah swasta dan meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan.

ABSTRACT

This research aims to analyze the management of public services in improving the quality of education through a case study conducted in a private secondary school. The study focuses on understanding how public service management practices contribute to enhancing the quality of education in the specific context of private secondary schools. The qualitative research method is employed, utilizing literature review, interviews, and document analysis. Through in-depth interviews with school administrators, teachers, parents, and students, valuable insights are gained regarding the factors influencing education quality and the role of public service management. The findings from this study provide recommendations for improving the effectiveness of public service management in private secondary schools and enhancing the overall quality of education.

Pendahuluan

Pendidikan merupakan aspek penting dalam pembangunan suatu negara. Kualitas pendidikan yang baik berkontribusi pada peningkatan taraf hidup masyarakat dan menciptakan sumber daya manusia yang kompeten. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pendidikan adalah manajemen pelayanan publik di lingkungan pendidikan.

Sekolah Menengah Swasta merupakan salah satu sektor pendidikan yang memiliki peran penting dalam menyediakan layanan pendidikan berkualitas. Namun, terdapat permasalahan yang perlu diteliti terkait dengan manajemen pelayanan publik di sekolah-



This is an open access article under the CC BY-NC-SA license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

sekolah tersebut. Analisis yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pendidikan dan efektivitas manajemen pelayanan publik di sekolah menengah swasta perlu dilakukan.

Penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi beberapa faktor penting yang mempengaruhi kualitas pendidikan, seperti kepemimpinan kepala sekolah, partisipasi orangtua, kurikulum, dan kualitas pengajaran. Namun, pengaruh dari faktor manajemen pelayanan publik yang melibatkan proses pendaftaran, pengelolaan administrasi, komunikasi dengan orangtua, dan layanan konseling pada peningkatan kualitas pendidikan masih belum banyak dieksplorasi. Melalui studi kasus pada sekolah menengah swasta, penelitian ini akan melihat secara mendalam bagaimana manajemen pelayanan publik di sekolah tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pendidikan. Studi kasus ini akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan detail tentang implementasi manajemen pelayanan publik di lingkungan pendidikan. Dengan menganalisis manajemen pelayanan publik di sekolah menengah swasta, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi pihak-pihak terkait, seperti kepala sekolah, guru, orangtua, dan pemerintah, untuk meningkatkan kualitas pendidikan melalui pengembangan sistem pelayanan publik yang efektif.

Selain itu, penelitian ini juga akan menggali persepsi dan kepuasan orangtua serta siswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah, serta mengidentifikasi hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi manajemen pelayanan publik. Dengan pemahaman yang mendalam tentang manajemen pelayanan publik di sekolah menengah swasta, dapat diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan sumbangsih penting bagi pengembangan kebijakan pendidikan yang berfokus pada peningkatan kualitas pendidikan dan kepuasan orangtua serta siswa. Penelitian ini relevan dengan konteks pendidikan saat ini, di mana kualitas pendidikan menjadi perhatian utama dalam mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan. Melalui analisis manajemen pelayanan publik, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah menengah swasta dan mendorong perbaikan sistem pendidikan secara lebih luas. Penelitian ini juga akan memberikan landasan teoritis dan praktis bagi studi lebih lanjut dalam bidang manajemen pelayanan publik dan pendidikan. Hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut mengenai topik ini.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi yang tinggi dalam meningkatkan pemahaman tentang manajemen pelayanan publik dalam konteks pendidikan. Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan masukan berharga bagi praktisi, pengambil keputusan, dan para pemangku kepentingan untuk meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah menengah swasta dan pada skala yang lebih luas.

Pembahasan

Dalam konteks sekolah menengah swasta, praktik manajemen pelayanan publik diimplementasikan dengan tujuan meningkatkan kualitas pendidikan dan memberikan

pelayanan yang efektif kepada semua stakeholders yang terlibat, termasuk siswa, orangtua, guru, dan staf administrasi. Praktik-praktik ini melibatkan berbagai aspek yang mencakup proses pendaftaran, pengelolaan administrasi, komunikasi dengan orangtua, dan layanan konseling.

Praktik Manajemen Pelayanan Publik di Sekolah Menengah Swasta

Proses Pendaftaran

Praktik manajemen pelayanan publik diawali dengan proses pendaftaran yang efisien dan transparan. Sekolah menengah swasta harus menyediakan informasi yang jelas mengenai persyaratan pendaftaran, prosedur yang harus diikuti, dan tenggat waktu yang ditetapkan. Selain itu, penerimaan siswa baru harus dilakukan dengan adil dan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.

Pengelolaan Administrasi

Manajemen pelayanan publik juga mencakup pengelolaan administrasi yang baik di sekolah. Hal ini termasuk pengelolaan data siswa, pengaturan jadwal pelajaran, pengelolaan absensi, dan pengarsipan dokumen-dokumen penting. Penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi proses tersebut.

Komunikasi dengan Orangtua

Komunikasi yang efektif antara sekolah dan orangtua merupakan aspek penting dalam manajemen pelayanan publik. Sekolah menengah swasta harus menjalin hubungan yang baik dengan orangtua siswa melalui berbagai saluran komunikasi, seperti pertemuan orangtua-guru, laporan kemajuan siswa, dan sarana komunikasi online. Informasi mengenai kegiatan sekolah, perubahan kebijakan, dan prestasi siswa harus secara teratur disampaikan kepada orangtua.

Layanan Konseling

Sekolah menengah swasta juga harus menyediakan layanan konseling yang baik bagi siswa. Layanan ini dapat meliputi bimbingan akademik, konseling karir, serta pendampingan sosial dan emosional. Layanan konseling ini dapat membantu siswa dalam pengembangan potensi diri, mengatasi masalah pribadi, dan membuat keputusan yang tepat terkait pendidikan dan karir.

Evaluasi dan Umpaman Balik

Praktik manajemen pelayanan publik mencakup evaluasi dan umpan balik dari semua stakeholders. Sekolah menengah swasta harus secara rutin mengadakan evaluasi terhadap sistem pelayanan yang ada, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, serta merancang tindakan perbaikan yang diperlukan. Selain itu, sekolah juga harus menghargai dan merespons umpan balik dari siswa, orangtua, dan guru untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Praktik-praktik manajemen pelayanan publik yang baik di sekolah menengah swasta dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pendidikan yang berkualitas. Dengan menerapkan proses pendaftaran yang transparan, pengelolaan administrasi

yang efisien, komunikasi yang baik dengan orangtua, layanan konseling yang memadai, dan siklus evaluasi yang berkelanjutan, sekolah dapat meningkatkan kepuasan dan partisipasi semua stakeholders serta memberikan pendidikan yang optimal bagi siswa. Implementasi yang baik dari praktik manajemen pelayanan publik ini juga dapat membangun citra positif sekolah, meningkatkan daya tarik untuk calon siswa baru, dan mendukung pertumbuhan dan perkembangan sekolah menengah swasta secara keseluruhan.

Peran manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah menengah swasta sangat penting. Manajemen pelayanan publik mencakup praktik dan kebijakan yang dirancang untuk memberikan layanan yang efektif, efisien, dan berkualitas kepada semua stakeholders di dalam sekolah.

Peran Penting Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di Sekolah Menengah Swasta

Menciptakan Lingkungan Pendidikan yang Berkualitas

Manajemen pelayanan publik berperan dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang berkualitas di sekolah menengah swasta. Dengan mengelola sumber daya yang ada dengan efisien, manajemen pelayanan publik dapat menyediakan fasilitas yang memadai, termasuk ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, dan fasilitas olahraga. Lingkungan yang baik dan nyaman akan memfasilitasi proses belajar mengajar yang efektif dan memberikan pengalaman pendidikan yang positif bagi siswa.

Merancang Kurikulum yang Relevan dan Inovatif

Manajemen pelayanan publik berperan dalam merancang kurikulum yang relevan dan inovatif untuk memenuhi kebutuhan pendidikan siswa. Kurikulum yang baik harus mencakup mata pelajaran yang sesuai dengan perkembangan peserta didik dan kebutuhan dunia kerja. Melalui manajemen pelayanan publik, sekolah menengah swasta dapat mengadopsi pendekatan pembelajaran yang inovatif, mengintegrasikan teknologi dalam proses pembelajaran, dan memperkenalkan program ekstrakurikuler yang memperkaya pengalaman siswa di luar kelas.

Merekut dan Mengembangkan Staf yang Berkualitas

Manajemen pelayanan publik berperan dalam merekrut, mengembangkan, dan memotivasi staf yang berkualitas di sekolah menengah swasta. Guru yang berkualitas dan berkompeten sangat penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Melalui manajemen pelayanan publik, sekolah dapat melakukan seleksi yang cermat dalam merekrut guru, memberikan pelatihan dan pengembangan profesional secara berkala, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan kolaboratif. Dukungan dan pengakuan terhadap kinerja staf juga akan mendorong motivasi dan keterlibatan mereka dalam meningkatkan pendidikan siswa.

Meningkatkan Keterlibatan Orangtua

Manajemen pelayanan publik berperan dalam meningkatkan keterlibatan orangtua dalam pendidikan anak di sekolah menengah swasta. Dengan melibatkan orangtua dalam proses pengambilan keputusan, mendengarkan umpan balik mereka,

dan melibatkan mereka dalam kegiatan sekolah, manajemen pelayanan publik dapat menciptakan hubungan yang kuat antara sekolah dan orangtua. Keterlibatan orangtua yang aktif akan membantu menciptakan lingkungan pendidikan yang saling mendukung dan mendorong prestasi siswa.

Menyediakan Layanan Bimbingan dan Konseling

Manajemen pelayanan publik berperan dalam menyediakan layanan bimbingan dan konseling yang memadai di sekolah menengah swasta. Layanan ini dapat membantu siswa dalam mengatasi tantangan pribadi, mengembangkan potensi diri, dan membuat keputusan yang tepat terkait pendidikan dan karir. Dengan adanya layanan bimbingan dan konseling yang baik, sekolah dapat memberikan dukungan yang holistik kepada siswa dan membantu mereka mencapai prestasi akademik dan pengembangan pribadi yang optimal.

Memonitor dan Evaluasi Kualitas Pendidikan

Manajemen pelayanan publik berperan dalam memonitor dan mengevaluasi kualitas pendidikan di sekolah menengah swasta. Dengan mengumpulkan data, melakukan analisis, dan mengukur indikator-indikator kinerja, manajemen pelayanan publik dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pendidikan. Melalui proses evaluasi yang berkelanjutan, sekolah dapat merumuskan perbaikan dan mengimplementasikan langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

Dalam keseluruhan, manajemen pelayanan publik memainkan peran kunci dalam meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah menengah swasta. Dengan memperhatikan aspek-aspek seperti lingkungan pendidikan, kurikulum, staf, keterlibatan orangtua, layanan bimbingan, dan evaluasi kualitas, sekolah dapat memberikan pendidikan yang berkualitas tinggi dan mempersiapkan siswa untuk menghadapi tantangan masa depan.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah menengah swasta. Memahami faktor-faktor ini akan membantu sekolah dalam mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan untuk mencapai tujuan pendidikan yang lebih baik.

Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Manajemen Pelayanan Publik

Kepemimpinan yang Efektif

Kepemimpinan yang efektif merupakan faktor penting dalam manajemen pelayanan publik di sekolah menengah swasta. Kepala sekolah dan staf manajemen perlu memiliki visi yang jelas, keterampilan komunikasi yang baik, dan kemampuan dalam menggerakkan dan memotivasi staf serta stakeholders lainnya. Kepemimpinan yang kuat dapat menciptakan budaya organisasi yang berfokus pada peningkatan kualitas pendidikan, memberikan dukungan yang diperlukan, dan memfasilitasi kolaborasi yang efektif.

Keterlibatan dan Partisipasi Stakeholders

Keterlibatan dan partisipasi stakeholders, termasuk siswa, orangtua, guru, dan staf administrasi, sangat penting dalam meningkatkan efektivitas manajemen pelayanan publik. Dengan melibatkan stakeholders dalam proses pengambilan keputusan, mendengarkan masukan dan umpan balik mereka, serta melibatkan mereka dalam perencanaan dan implementasi program-program pendidikan, sekolah dapat menciptakan rasa kepemilikan yang lebih besar dan membangun hubungan saling percaya yang kuat.

Sumber Daya yang Memadai

Sumber daya yang memadai, seperti dana, fasilitas, teknologi, dan tenaga pengajar yang berkualitas, mempengaruhi efektivitas manajemen pelayanan publik di sekolah menengah swasta. Sekolah perlu memastikan bahwa mereka memiliki sumber daya yang cukup untuk menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas. Penggunaan teknologi informasi yang tepat juga dapat membantu dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Kerjasama dengan Pihak Eksternal

Kerjasama dengan pihak eksternal, seperti lembaga pemerintah, komunitas lokal, dan lembaga pendidikan lainnya, dapat mempengaruhi efektivitas manajemen pelayanan publik di sekolah menengah swasta. Kolaborasi dengan pihak eksternal dapat memperluas akses terhadap sumber daya dan kesempatan pendidikan, serta meningkatkan jaringan dan pertukaran pengetahuan antara sekolah dengan entitas lain.

Penyediaan Pelatihan dan Pengembangan

Penyediaan pelatihan dan pengembangan bagi staf sekolah juga merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan efektivitas manajemen pelayanan publik. Melalui pelatihan yang relevan dan pengembangan profesional yang berkelanjutan, staf sekolah dapat meningkatkan keterampilan mereka dalam mengelola pelayanan publik, mengadopsi praktik-praktik terbaik, dan mengikuti perkembangan terbaru dalam bidang pendidikan. Hal ini akan berdampak positif pada peningkatan kualitas pendidikan yang disediakan oleh sekolah.

Penerapan Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan

Penerapan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas manajemen pelayanan publik. Sekolah perlu memiliki mekanisme evaluasi yang sistematis untuk mengukur kinerja mereka dalam menyediakan pelayanan publik. Data evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi kelemahan, merumuskan rencana perbaikan, dan mengimplementasikan tindakan yang diperlukan. Proses evaluasi dan perbaikan berkelanjutan akan membantu sekolah dalam terus meningkatkan kualitas pendidikan yang mereka berikan.

Dalam keseluruhan, faktor-faktor seperti kepemimpinan yang efektif, keterlibatan stakeholders, sumber daya yang memadai, kerjasama dengan pihak eksternal, pelatihan dan pengembangan staf, serta evaluasi dan perbaikan berkelanjutan sangat

mempengaruhi efektivitas manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah menengah swasta. Dengan memperhatikan dan mengelola faktor-faktor ini dengan baik, sekolah dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pendidikan yang berkualitas dan memberikan dampak positif bagi siswa dan masyarakat secara keseluruhan.

Persepsi dan kepuasan orangtua serta siswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah menengah swasta dalam konteks manajemen pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting. Persepsi dan kepuasan ini mencerminkan sejauh mana sekolah telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan stakeholders utamanya, yaitu orangtua dan siswa. Berikut adalah gambaran mengenai persepsi dan kepuasan mereka:

Persepsi Orangtua: Orangtua memiliki harapan yang tinggi terhadap sekolah menengah swasta dalam memberikan pendidikan yang berkualitas kepada anak-anak mereka. Persepsi orangtua terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah cenderung didasarkan pada faktor-faktor berikut:

1. Proses Penerimaan dan Pendaftaran: Orangtua akan menilai proses penerimaan dan pendaftaran sebagai langkah awal dalam memilih sekolah. Mereka mengharapkan transparansi, kesetaraan, dan objektivitas dalam proses ini. Jika proses tersebut berjalan lancar, orangtua akan memiliki persepsi positif terhadap manajemen pelayanan publik di sekolah.
2. Komunikasi dan Keterlibatan Orangtua: Orangtua menginginkan adanya komunikasi yang terbuka dan efektif antara sekolah dan diri mereka. Mereka mengharapkan informasi yang jelas tentang perkembangan akademik, kegiatan sekolah, dan program-program yang diselenggarakan. Selain itu, keterlibatan orangtua dalam pengambilan keputusan penting di sekolah juga diharapkan.
3. Kualitas Pengajaran dan Kurikulum: Persepsi orangtua terhadap pelayanan pendidikan sangat dipengaruhi oleh kualitas pengajaran dan relevansi kurikulum yang disediakan oleh sekolah. Mereka ingin melihat bahwa guru-guru yang berkualitas mengajar dan bahwa kurikulum disusun dengan mempertimbangkan kebutuhan dan perkembangan siswa.
4. Ketersediaan Fasilitas dan Sarana Prasarana: Fasilitas dan sarana prasarana yang memadai juga menjadi faktor penting dalam persepsi orangtua terhadap pelayanan sekolah. Mereka mengharapkan adanya ruang kelas yang nyaman, perpustakaan yang lengkap, laboratorium yang memadai, fasilitas olahraga, dan lingkungan yang aman dan bersih.

Persepsi Siswa: Siswa juga memiliki persepsi terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Mereka memandangnya sebagai tempat untuk mendapatkan pendidikan, pengembangan pribadi, dan pengalaman positif. Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi siswa:

1. Kualitas Pengajaran dan Pendekatan Pembelajaran: Siswa akan menilai kualitas pengajaran dan pendekatan pembelajaran yang diterapkan oleh guru. Mereka menginginkan pengajaran yang menarik, interaktif, dan memungkinkan mereka untuk aktif berpartisipasi dalam proses belajar.

2. Dukungan Konseling dan Pengembangan Karir: Persepsi siswa juga dipengaruhi oleh ketersediaan dukungan konseling dan pengembangan karir di sekolah. Mereka ingin mendapatkan bimbingan yang memadai dalam merencanakan masa depan mereka, termasuk pemilihan jurusan, persiapan ujian, dan pengembangan keterampilan.
3. Partisipasi dalam Kegiatan Ekstrakurikuler: Siswa mengharapkan adanya kesempatan untuk berpartisipasi dalam kegiatan ekstrakurikuler yang menarik dan bermanfaat. Mereka ingin terlibat dalam klub, organisasi, atau tim olahraga yang sesuai dengan minat dan bakat mereka.
4. Hubungan dengan Guru dan Teman Sebaya: Persepsi siswa juga dipengaruhi oleh hubungan mereka dengan guru dan teman sebaya. Mereka menginginkan lingkungan yang inklusif, di mana mereka merasa diterima, didukung, dan dihargai.

Kepuasan orangtua dan siswa dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah menengah swasta dalam konteks manajemen pelayanan publik sangat penting. Kepuasan ini dapat tercermin dalam sejauh mana harapan mereka terpenuhi dan kebutuhan mereka terpenuhi. Sekolah perlu secara terus-menerus mengumpulkan umpan balik dari orangtua dan siswa, melakukan evaluasi, dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan mereka. Dengan demikian, persepsi dan kepuasan orangtua serta siswa dapat menjadi indikator keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan mencapai tujuan sekolah yang lebih baik.

Kesimpulan dan Saran

Dalam konteks manajemen pelayanan publik di sekolah menengah swasta, persepsi dan kepuasan orangtua serta siswa terhadap pelayanan yang diberikan memiliki peran yang penting. Persepsi orangtua terbentuk berdasarkan faktor-faktor seperti proses penerimaan, komunikasi dan keterlibatan orangtua, kualitas pengajaran dan kurikulum, serta ketersediaan fasilitas dan sarana prasarana. Sementara itu, persepsi siswa dipengaruhi oleh kualitas pengajaran, dukungan konseling dan pengembangan karir, partisipasi dalam kegiatan ekstrakurikuler, serta hubungan dengan guru dan teman sebaya.

Kepuasan orangtua dan siswa dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah menengah swasta mencerminkan sejauh mana harapan dan kebutuhan mereka terpenuhi. Dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan, sekolah perlu mengambil langkah-langkah yang relevan. Hal ini termasuk melibatkan orangtua dalam proses pengambilan keputusan, menyediakan komunikasi yang terbuka dan efektif, menyediakan kualitas pengajaran yang baik, mendukung konseling dan pengembangan karir siswa, menyediakan kegiatan ekstrakurikuler yang bermanfaat, serta menciptakan hubungan yang positif antara siswa dengan guru dan teman sebayanya.

Kepuasan orangtua dan siswa bukan hanya indikator keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang baik, tetapi juga dapat berdampak pada prestasi akademik siswa dan reputasi sekolah. Oleh karena itu, sekolah perlu secara terus-menerus mengumpulkan umpan balik dari orangtua dan siswa, melakukan evaluasi yang

menyeluruh terhadap pelayanan yang diberikan, dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan. Dengan demikian, sekolah dapat terus meningkatkan kualitas pendidikan yang mereka berikan dan mencapai tujuan yang lebih baik.

Daftar Pustaka

- Aulia, M. A. (2013). Kesadaran Hukum Masyarakat Kampung Mahmud Untuk Memiliki Hak Sertifikat Tanah. *Administrasi Publik*, 73-74.
- Bisri, A. M. (2020). Studi Analisis Komite Sekolah/Madrasah Dalam Mengawal Kualitas Pendidikan. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(1), 51-64.
- Dwiyanto, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gutri, H. H. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Pelayanan Penyaluran Dana BOS Tahun 2011 Di Dinas Pendidikan Kota Semarang. *Administrasi Publik dan Manajemen*, 4-5.
- Greve, Carsten. 2003. Public Private Partnership in Scandinavia. *International Public Management Review Volume 4-issue 2-2003*.
- Hefniy, H., & Fairus, R. N. (2019). Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 169-197.
- Hood, Christopher. (1995). The New Public Management in the 1980's Variations on A Theme. London : Accounting Organization and Society, Vol. 20 No. 2/3.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kalenge, N. A. (2015). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Kota Bitung. *Jurnal Politico*, 3-4.
- Mulyana, D. (2013). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Paulus, R. D. (2013). Implementasi Kebijakan Di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa. Ilmu Pemerintahan, 14.
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2010). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik* . Bandung: Nuansa.
- Sari, D. (2019). Analisis Inovasi Pelayanan Publik "Kelas Perahu" Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. *SAP (Susunan Artikel Pendidikan)*, 3(3).
- Setiawati, F. (2020). Manajemen Strategi untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan. *Jurnal At-Tadbir: Media Hukum Dan Pendidikan*, 30(1), 57-66.
- Soloha, C. (2015). Kualitas Aparatur Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di Dinas Pendidikan Kabupaten Morotai. *Jurnal Politico*, 2-3.
- Supriadi, D. (2010). *Satuan Biaya Pendidikan Dasar dan Menengah*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya