

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA SEKOLAH DASAR IMPRES DONGIN, KABUPATEN BANGGAI, SULAWESI TENGAH

Oleh:  
Gusti Ayu Oktaviani  
Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar.

### A B S T R A K

*K*ualitas pelayanan di SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah, dipengaruhi oleh jumlah dan kualitas tenaga kerja, motivasi pimpinan, kesejahteraan pegawai, serta lingkungan kerja. Permasalahan yang muncul meliputi penyampaian informasi yang belum akurat dan sikap pegawai yang kurang sopan terhadap orang tua maupun siswa. Penelitian ini menggunakan teori Parasuraman et al. (1998) dengan lima dimensi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud. Metode penelitian bersifat kualitatif. Hasil analisis menunjukkan pelayanan guru dan pegawai sudah cukup baik, ditunjukkan dengan ketepatan waktu kerja, kejelasan informasi, sikap konsisten, pemahaman terhadap kebutuhan siswa, serta sarana prasarana yang mendukung. Namun, terdapat empat kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan, yaitu: (a) informasi masih bersifat formal, (b) orang tua kurang memahami media sosial, (c) keterlambatan guru dan pegawai, serta (d) penggunaan waktu kerja untuk kepentingan pribadi. Kesimpulannya, pelayanan di SD IMPRES Dongin sudah tergolong baik, namun masih perlu peningkatan agar lebih optimal.

**Kata Kunci:** maksimal 5 kata, katakunci satu, katakunci dua dst.

*T*he management of village funds in Kamiwangi Village, Toili Barat District, Banggai Regency, aims at community empowerment and village infrastructure development. This study refers to George R. Terry's management theory, which includes planning, organizing, directing, and controlling. The findings show that planning is done through musrenbang involving the community, although the socialization process is still ineffective. The organization in the village is quite good, with clear task divisions. In the directing stage, the distribution of tasks among the village head, village secretary, and BPD is in accordance with their respective duties. However, supervision of the village fund management, especially in infrastructure development, still needs improvement. Supporting factors for the management of village funds in Kamiwangi Village include clear policies and adequate human resources, although further training is needed. The main inhibiting factor is the lack of socialization to the community, reducing participation in planning and supervision.

**Keywords:** Village fund management, community empowerment, planning, organizing, supervision.

### A B S T R A C T

## A. PENDAHULUAN

Menuntut ilmu tidak memandang usia dan siapa yang mampu untuk mendapatkan ilmu. Apalagi setiap orang sekarang mencari ilmu yang menjurus yang dapat menggapai cita-citanya. Melalui suatu bimbingan dari seorang guru/pendidik di sekolah siswa akan mulai mengetahui apa yang awalnya tidak ia ketahui. Siswa akan mulai belajar untuk berinteraksi dengan teman, dan gurunya.

Menurut Abullah (2011), kata Sekolah berasal dari bahasa Latin, yaitu “skhhole, scola, scolae atau skhola” yang berarti waktu luang atau waktu senggang. Sekolah adalah kegiatan di waktu luang bagi anak-anak di tengah kegiatan mereka yang utama, yaitu bermain dan menghabiskan waktu menikmati masa anak-anak dan remaja.

Sekolah Dasar IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah yang terletak di kecamatan Toili Barat merupakan salah satu sekolah dasar yang berada di Desa Dpongin. SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah nomor 299. SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah adalah salah satu satuan pendidikan dengan jenjang SD di Desa Dongin, Sulawesi Tengah. Dalam menjalankan kegiatannya, SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah berada di bawah naungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah.

Tabel 1.1 Jumlah Siswa Tahun Ajaran 2021-2022 SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah

PESERTA DIDIK										TOTAL
Jumlah Siswa Kelas	I	II	III A	III B	IV A	IV B	V	VI A	VI B	
Total	32	26	27	26	25	25	30	25	21	237

Sumber: SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah

Berdasarkan tabel 1.1 diatas pelayanan yang diberikan SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah terhadap siswa yang utamanya pada kelas VI A memiliki siswa sebanyak 25 orang. Wali kelas adalah orang tua siswa di sekolah, wali kelas berkewajiban memberikan rasa aman dan nyaman ke siswa, mendengarkan keluh kesah siswa di sekolah, memberikan informasi yang jelas kepada orang tua siswa dan lainnya.

Pelayanan Bimbingan Konseling (BK) merupakan pelayanan khusus yang dimana terkadang bimbingan konseling hanya melayani siswa-siswi yang bermasalah akan tetapi bimbingan konseling juga memiliki tanggung jawab atas karakter, penampilan, etika dan perhatian terhadap siswa-siswinya.

Pelayananan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah, adalah pelayanan yang diterima masyarakat (orang tua siswa) yang memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah untuk diberikannya kesempatan kepada putra-putri mereka menempuh pendidikan dasar wajib 6 tahun pada tingkat sekolah dasar.

Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik atau buruk dilihat dari jumlah tenaga kerja yang mencukupi, kualitas tenaga kerja, motivasi dari pimpinan, kesejahteraan pegawai serta lingkungan kerja pegawai. Sehingga dengan uraian tersebut penulis sangat tertarik untuk meneliti pelayanan yang diberikan SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memastikan bahwa pelayanan pendidikan dasar memenuhi dimensi kualitas sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1998), yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Dimensi-dimensi tersebut menjadi tolok ukur dalam menilai sejauh mana lembaga pendidikan mampu memenuhi ekspektasi peserta didik dan masyarakat. Dengan kata lain, kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kompetensi tenaga pendidik, tetapi juga pada sistem komunikasi, sikap pelayanan, serta sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran.

Beberapa penelitian terdahulu telah menunjukkan keterkaitan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan penerima layanan. Widodo (2015) menemukan bahwa kualitas pelayanan di Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas Ahmad Dahlan termasuk kategori cukup baik. Penelitian Hasbullah dkk. (2020) di Kota Palu menunjukkan tiga dimensi pelayanan yang memperoleh kategori baik pada proses kenaikan pangkat guru. Sebaliknya, Haryono (2010) menemukan kualitas pelayanan angkutan umum di Yogyakarta masih di bawah harapan, sementara Hayu dkk. (2012) melaporkan rendahnya kualitas pelayanan penyaluran dana BOS di Dinas Pendidikan Kota Semarang. Hasil-hasil tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan memiliki variasi yang signifikan antar lembaga, tergantung pada manajemen, sumber daya, dan komitmen terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan tinjauan tersebut, penelitian ini berupaya menganalisis bagaimana kualitas pelayanan di SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, serta mengidentifikasi kendala-kendala yang mempengaruhi pelaksanaannya. Rencana pemecahan masalah dilakukan melalui pendekatan kualitatif dengan mengamati aspek-aspek pelayanan yang mencakup kinerja guru dan pegawai, sistem komunikasi dengan orang tua siswa, serta fasilitas pendukung kegiatan belajar mengajar.

Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) menganalisis kualitas pelayanan pendidikan di SD IMPRES Dongin berdasarkan teori Parasuraman et al. (1998), dan (2) mengidentifikasi faktor -

faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan di sekolah tersebut. Hasil penelitian diharapkan menjadi dasar bagi pihak sekolah dan pemangku kepentingan pendidikan daerah untuk merumuskan strategi peningkatan mutu layanan pendidikan dasar.

Berdasarkan kajian teori dan fenomena lapangan, hipotesis yang dikembangkan adalah bahwa kualitas pelayanan di SD IMPRES Dongin berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan siswa dan orang tua, namun masih terdapat beberapa faktor internal dan eksternal yang menghambat tercapainya pelayanan optimal. Dengan demikian, peningkatan profesionalisme tenaga pendidik, optimalisasi komunikasi sekolah, serta pembenahan manajemen layanan menjadi strategi penting untuk mewujudkan sekolah yang berkualitas, inklusif, dan berdaya saing.

## B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan fokus pada analisis kualitas pelayanan di SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah. Ruang lingkup penelitian mencakup layanan akademik, bimbingan konseling (BK), dan penerimaan peserta didik baru (PPDB). Variabel penelitian mengacu pada teori Parasuraman et al. (1998), yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Lokasi penelitian ditentukan secara purposif, dengan informan terdiri atas kepala sekolah, guru, siswa, dan orang tua. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman (reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan) serta diuji keabsahannya melalui triangulasi sumber dan teknik.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Analisa Kualitas Pelayanan Pada SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah**

Berdasarkan pertanyaan yang peneliti ajukan, beberapa responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah sudah cukup baik. Menurut Parasuraman et al., (1998) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi layanan yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan.

1. Keandalan (Reliability), kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Pekerjaan yang dilakukan selesai tepat waktu, memberikan pelayanan yang baik serta pemberian informasi yang cepat terkait hal-hal dalam Pendidikan. Hal tersebut dinyatakan oleh informan, sehingga untuk kedepannya pimpinan perlu mempertahankan atau meningkatkan kembali agar SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah lebih diminati oleh masyarakat setempat. Menurut peneliti kualitas pelayanan

pada SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah.

2. Daya Tanggap (Responsiveness), merupakan respon atau kesigapan pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Memberikan pelayanan yang baik serta pegawai yang selalu siap dan tanggap dalam menerima keluhan dari siswa/orang tua siswa. Hal ini ditunjukkan sebagai sikap yang cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan, sehingga kedepannya harapan Kepala SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah akan mewujudkan pelayanan yang cepat terhadap setiap permasalahan dan keluhan. Menurut peneliti hal tersebut perlu ditingkatkan karena perkembangan era digital mempermudah pegawai dalam menanggapi setiap keluhan dari orang tua siswa dan cepat tanggap dalam menyelesaikannya.

3. Jaminan (Assurance), sesuatu yang diberikan kepada debitur untuk menimbulkan keyakinan bahwa debitur akan memenuhi kewajiban yang dapat dinilai dengan uang yang timbul dari suatu perikatan. Berkenaan dengan perilaku para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap instansi dan instansi bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumen. Jaminan juga berarti bahwa para pegawai selalu bersikap sopan, menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pernyataan atau masalah konsumen. Sikap konsisten guru dan pegawai serta pengetahuan pegawai akan tanggung jawab kerja masing-masing. Pernyataan tersebut diungkapkan oleh Kepala SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah yang memberikan semua kemampuannya dalam membimbing guru, staf dan pegawai sehingga mampu bertanggung jawab dalam tugas serta tanggung jawab yang diberikan. Menurut peneliti tindakan kepala sekolah yang kooperatif dalam membimbing dan membina pegawai guna kemajuan sekolah bersama.

4. Empati (Empathy), dapat diartikan sebagai kemampuan dan kecenderungan seseorang (“observer”) untuk memahami apa yang orang lain (“target”) pikirkan dan rasakan pada situasi tertentu. Berarti bahwa instansi memahami masalah para konsumen dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman. Perhatian lebih yang diberikan oleh wali kelas terhadap anak didiknya masing-masing serta pegawai dan guru berusaha memahami kebutuhan siswa dalam mengampu Pendidikan di SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah. Menurut peneliti tindakan guru dan pegawai tersebut sangat patut dipertahankan dan ditingkatkan, hal tersebut menjadikan SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah di mata orang tua sebagai salah satu sekolah yang memiliki perhatian yang baik terhadap siswanya.

5. Berwujud (Tangibles), merupakan bentuk fisik yang dimiliki atau diperoleh. Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan instansi, serta penampilan pegawai. Menurut Kepala SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah, sarana prasana sekolah yang mendukung pembelajaran serta guru, staf dan pegawai memiliki penampilan yang bersih, rapi dan menarik. Hal ini yang mampu memberikan daya tarik masyarakat dalam memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah untuk memberikan Pendidikan Dasar terhadap anak mereka. Menurut peneliti penampilan yang rapi, bersih dan wangi akan memiliki daya tarik terhadap siswa, memiliki daya Tarik terhadap orang tua siswa sehingga mampu memberikan kepercayaan orang tua terhadap SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah.

Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa dalam penelitian ini memberikan suatu keterangan dan temuan bahwa kualiatas pelayanan pada SD IMPRES Dongin sudah cukup baik, akan tetapi perlu ditingkan kembali guna lebih meningkatkan pelayanan dan kualitas Pendidikan yang mampu bersaing.

### **Kendala Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah**

Berdasarkan perntanyaan yang peneliti ajukan, informan menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah sudah cukup baik, tetapi perlu dilakukan analisis terkait dengan faktor yang menajadi permasalahan sehingga dapat mengurangi kualitas pelayanan yang ada. Pada pernyataan informan menyatakan bahwa:

1. Pemberian informasi yang bersifat formal seperti penyampaian informasi hanya melalui media dan tidak bersurat (resmi). Hal tersebut dinyatakan oleh informan dan oleh beberapa orang tua siswa, bagi orang tua siswa hendaknya informasi yang diberikan berupa surat yang resmi yang ditanda tangani oleh Kepala Sekolah karena bagi mereka tidak semua orang tua siswa memahami penggunaan social media dalam menerima informasi tersebut.

2. Orang tua siswa yang kurang memahami penggunaan social media (internet) dan hanya menerima informasi dari orang tua siswa lain. Seperti yang dinyatakan diatas, penggunaan social media cukup membantu pekerjaan menjadi lebih cepat dan mudah, akan tetapi masih terdapat beberapa orang tua siswa yang kurang memahami penggunaan social media tersebut. Sehingga diharapkan pihak sekolah mampu memahami kebutuhan dari setiap orang tua siswa yang berbeda-beda sehingga penyampaian informasi lebih tepat dan cepat sehingga dapat mengurangi keluhan dari orang tua siswa tersebut.

3. Pegawai dan guru yang terkadang datang terlambat dengan alasan tertentu. Hal ini sering terjadi

di sekolah, dimana guru/ pegawai yang terlambat menurut keterangan Kepala Tata Usaha (KTU) dan Waka Kurikulum yang bertanggung jawab atas hal tersebut menyatakan bahwa keterlambatan tersebut terjadi akibat kesalahan yang tidak disengaja seperti pecah ban, kecelakaan atau hal lainnya. Kedepannya hal tersebut hendaknya perlu dibenahi sehingga mampu memperbaiki citra buruk Guru dan Pegawai SD IMPRES Dongin di masyarakat sekitar.

4. Menggunkan waktu kerja untuk kepentingan pribadi dan hal lainnya. Berdasarkan penjelasan diatas. Jam kerja yang digunakan untuk kepentingan pribadi telah diketahui oleh pimpinan, guru/pegawai yang terkadang menggunakan waktu kerja untuk kepentingan pribadi telah diketahui oleh pimpinan dan bahkan pekerjaan atau tanggung jawab kerja yang diberikan sudah selesai, sehingga guru/pegawai memohon ijin untuk kepentingan pribadi yang hanya dalam waktu singkat.

#### D. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan teori kualitas pelayanan masih belum baik. Hal ini dapat dilihat sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah sudah baik, akan tetapi masih terdapat beberapa faktor yaitu yang mempengaruhi pelayanan tersebut sehingga perlu ditingkatkan kembali agar semakin baik.
2. Terdapat empat kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada SD IMPRES Dongin, Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah yaitu (a) pemberian informasi yang bersifat formal, (b) orang tua siswa yang kurang memahami penggunaan social media, (c) pegawai dan guru yang terkadang datang terlambat dengan alasan tertentu dan (d) menggunkan waktu kerja untuk kepentingan pribadi dan hal lainnya.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

- A.M, Sardiman. 2014. *“Interaksi dan Motivasi Belajar-Mengajar”*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ali Hasan, 2009, *Marketing*, Yogyakarta: Med Press (Anggota IKAPI)
- Bangun, Wilson. 2012. *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*. Jakarta: Erlangga.
- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas kelompok*, jakarta: PT Rineka Cipta.
- Dubrin Andrew J. 2005. *Leadership (Terjemahan)*. Edisi Kedua. Prenada Media. Jakarta.
- Gomes, Faustino C. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi. Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. BPFEE.

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Haryono, S. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1), 1-14.
- Hasibuan, Malayu. S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Idris, B. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Guru Sekolah Dasar di Kota Palu*. *Kinesik*, 7(3), 214-222.
- Kossen, S. 2000. *Aspek Manusiawi Dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Kreitner, R. dan Kinicki, A. 2005. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, Fred. 2005. *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh, PT. Andi: Yogyakarta.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh, PT. Andi: Yogyakarta.
- Luthans, Fred. 2011. *Perilaku organisasi*. Yogyakarta: Andi
- Nitisemito, A. S. 2013. *Manajemen Personalia*. Edisi Ketiga. Cetakan Kesembilan. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Robbins. Stephen dan Coulter. Mary. 2002. *Manajemen*. Jakarta. Gramedia.
- Sardiman, A. M. 2008. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Sardiman, A. M. 2009. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: PT. Rajawali Pers.
- Sedarmayanti. 2014. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Sinambela dan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siswanto, B., & H Suwoko, H. S. 2020. *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda*.
- Sudarmanto, 2014, *Kinerja dan Pengembangan Kompensasi SDM*, Pustaka pelajar, Yogyakarta.
- Sudaryanto. 1993. *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa (Pengantar Penelitian Wahana Kebudayaan Secara Linguistik)*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press.
- Sudaryanto. 2015.. *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa*. Yogyakarta: Duta Wacana University.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryabrata sumandi. 2008. *Metodologi penelitian/sumadi suryabrata*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Utama, A. (2003). *Analisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah sakit umum cakra husada Klaten*. *Jurnal Opsi*, 1(2), 96-110.





Wibowo. 2006. *Manajemen Perubahan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Widiastuti, G., Hidayat, Z., & Dwimawanti, I. H. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Penyaluran Dana Bos Tahun 2011 Di Dinas Pendidikan Kota Semarang*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 1(2), 171-180.

Widodo, H. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar. Jurnal Pendidikan Sekolah Dasar Ahmad Dahlan*, 1(2), 71511.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media