

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal

- Amalia, L., Arlan, A.S., & Nida, U. (2024). *Efektivitas Pelayanan Berbasis Online pada Aplikasi OSS di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)*. Jurnal Pelayanan Publik, 1. <https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/410>.
- Anugrah, A., Mammaing, I., & Putri, A. F. (2023). *Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Pelayanan Online Kartu Keluarga Bagi Masyarakat Kelurahan Atakkae Pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 20. <https://jurnal.universitasmbojobima.ac.id/index.php/jian/article/view/2023/287>
- Barokah, L., Nurwanda, A., & Budiawan, A. (2024). *Kualitas Pelayanan Publik oleh Pemerintah Desa Legokjawa Kecamatan Cimerak Kabupaten Pangandaran*. Jurnal Otonomi, 1, 278-286. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=19FMfBcAAAAJ&pagesize=80citation_for_view=19FMfBcAAAAJ:bEWMUwI8FkC.
- Bastian, I. (2025). *Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar*. Penerbit Erlangga. https://www.google.co.id/books/edition/Akuntansi_Sektor_Publik/HKArXQgrf_oC?hl=id&gbpv=1&dq=efektivitas+adalah&pg=PA280&printsec=frontcover.
- Budiyanto, A. (2021). *Pemasaran Jasa Pengertian dan Perkembangan*. Cipta Media Nusantara. https://www.google.co.id/books/edition/Pemasaran_Jasa_Pengertian_Dan_Perkembangan/p14zEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=dimensi+reliability+menurut+lovelock&pg=PA59&printsec=frontcover.
- Debora, T. (2025). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dina Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang*. Jurnal Inovasi Sektor Publik, 5. <https://jurnal.uwp.ac.id/fisip/index.php/jisp/article/view/367/244>.
- Efrita, E., & Kurniati, N. (2023). *Teknik Penulisan karya Tulis Ilmiah*. PT Rajagrafindo Persada. https://www.google.co.id/books/edition/Teknik_Penulisan_Karya_Tulis_Ilmuiah_Raja/54mDEQAABAJ?hl=id&gbpv=1&dq=penelitian+DEQAABAJ?hl=id&gbpv=1&dq=penelitian.
- Elpisah, Hasan, S., Sabtohadhi, J., & Kamah, Y. B. (2022). *Manajemen*. Penerbit CV. Pena Persada. <https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN/GXKCEAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=manajemen+menurut+terry&pg=PA14&printsec=frontcover>
- Endah, K. (2021). *Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jurnal Moderat, 7(3), 652. https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=HfNaWrkAAAAJ&citation_for_view=HfNaWrkAAAAJ:_kc_bZDykSQC.

- Farnovan, R., Idris, A., & Apriani, F. (2025). *Regu Khusus Strategi Dalam Keterbatasan*. CV. Adanu Abimata. https://www.google.co.id/books/edition/regu_Khusus_Strategi_dalam_Keterbatasan/PNt1EQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=efektivitas+menurut+sedarmayanti&pg=PA15&printsec=frontcover.
- Ferine, K.F., & Juniarti. (2022). *Pelayanan SDM*. Selat Media Patners. https://www.google.co.id/books/edition/Pelayanan_SDM/Q8CfEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pelayanan+menurut+sawir&pg=PA5&printsec=frontcover.
- Fitriyansah, R., Djaenuri, A., & Mansyur. (2020). *Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh*. Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia, 12. <https://ejournal.goacademica.com/index.php/jv/article/view/329/311>.
- Hermawan, A. (2025). *Penguatan Citra Sekolah Swasta di Era Revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0*. Penerbit Rizmedia Pustaka Indonesia. [https://www.google.co.id/books/edition/Penguatan_Citra_Sekolah_Swasta_di_Era_Re/5ApSEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=assurance+\(jaminan\)](https://www.google.co.id/books/edition/Penguatan_Citra_Sekolah_Swasta_di_Era_Re/5ApSEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=assurance+(jaminan)).
- Hidayah, D. D. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya)*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 7. <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/3260/pdf>.
- Hidayati, A., Sifatu, W. O., Maddinsyah, A., & Sunarsi, D. (2021). *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik*. Cipta Media Nusantara. https://www.google.co.id/books/edition/Loyalitas_dan_Kepuasan_Konsumen_Tinjauan/KCgWEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=tangibles+menurut+Fandy+Tjiptono+%26+Gregorius+Chandra&pg=PA78&printsec=frontcover.
- Irma, A., & Saputra, H. (2020). *Pengaruh Tangible dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel*. E-Jurnal Unimed, 9, 167. <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/niagawan/article/download/19010/14386>.
- Irma, A., & Saputra, H. (2020). *Pengaruh Tangible dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel*. E-Jurnal Unimed, 9, 167. <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/niagawan/article/download/19010/14386>.
- Karlina, L., Budianto, A., & Putrigarini, D. (2024). *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Suatu Studi pada Konsumen Minimarket Indomaret Banjarsari)*. Bussines Management and Entrepreneurship Journal, 6. <https://jurnal.unigal.ac.id/bmej/article/view/5783/10532>.
- Karmanis, & Karjono. (2020). *Buku Pedoman Belajar Metode Penelitian*. CV. Pilar Nusantara. http://google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian/pZcqEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=metode+penelitian+menurut+ahli&pg=PA3&printsec=frontcover.

- Karsono. (2024). *Strategi Efektivitas Kerja Aparatur*. Selat Media Patners. https://www.google.co.id/books/edition/Strategi_Efektivitas_Kerja_Aparatur/WAAsEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=efektivitas+adalah&pg=PA35&printsec=frontcover.
- Kurniasih, D. (2021). *Kepuasan Konsumen : Studi terhadap Word of Mouth, Kualitas layanan, dan Citra Merek*. Perpustakaan Nasional RI, Data katalog Dalam terbitan(DTI).https://www.google.co.id/books/edition/Kepuasan_konsumen_studi_terhadap_word_of/Z7ZFEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=tangibles+menurut+Lu+piyoadi&pg=PA15&printsec=frontcover.
- Mahmud, H., Hilal, M. I., & Khusna, A. (2021). *Manajemen (Management Fundamentals)*. Penerbit Aksara Timur.https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Management_Fundamentals/OqA4EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=fungsi+manajemen+menurut+Luther+Halsey+Gulick&pg=PA110&printsec=frontcover.
- Muljadi, Maulidina, F., Heri, S., Padlah, S. N., Yuhanah, N., Latifa, I., Warsito, Ramdhani, F. H., & Ishak. (2025). *Pemasaran Strategik; dalam teori dan praktik*. IndigoMedia.https://www.google.co.id/books/edition/Pemasaran_Strategik_dalam_Teori_dan_Prak/Sal_EQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=model+servqual+parasuraman&pg=PA52&printsec=frontcover.
- Musri, & Afri, M. R. (2022). *Etika Administrasi Negara*. Eureka Media Askara. https://www.google.co.id/books/edition/Etika_Administrasi_Publik/LfFcEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pelayanan+publik+menurut+agung+kurniawan&pg=PA64&printsec=frontcover.
- Mustanir, A. (2019). *Pelayanan Publik*. CV. Penerbit Qiara Media. https://www.google.co.id/books/edition/Pelayanan_Publik/FpCFEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pelayanan+publik&printsec=frontcover.
- Ningtyas, N., Idris, A., & Daryono. (2025). *Tata Kelola Pemerintahan yang Efektif Melalui Pelayanan Publik Berkualitas*. CV Adanu Abimata. https://www.google.co.id/books/edition/Tata_Kelola_Pemerintahan_yang_Efektif_me/KPaZEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Kualitas+Pelayanan+Publik+Menurut+Albrecht+dan+Zemke&pg=PA33&printsec=frontcover.
- Novitasari, E. (n.d.). *Manajemen Dasar-Dasar Ilmu; Pengantar Menguasai Ilmu Manajemen*.https://www.google.co.id/books/edition/Dasar_dasar_Ilmu_Manajemen/mH8jEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=manajemen+menurut+henry+fayol&pg=PA42&printsec=frontcover.
- Nurwanda, A. (2015). *Mekanisme Pelaksanaan Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat, Studi Evaluatif Pada Badan Usaha Milik Daerah PDAM Tirta Galuh Ciamis*. Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 1. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=19FMfBcAAAAJ&pagesize=80&citation_for_view=19FMfBcAAAAJ:ufrVoPGSRksC.

- Revida, E., Aisyah, S., Pardede, A. F., Purba, S., Hidayatulloh, A. N., Leuwol, N. V., SN, A., Kato, I., Silalahi, M., & Manullang, S. O. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Penerbit Yayasan Kita Menulis. <https://repository.stiesultanagung.ac.id/id/eprint/631/9/FullBookManajemenPelayananPublik.pdf>.
- Rezeki, F., Puspasari, A., Yuniarti, R., Kurdaningsih, D. M., Nurhayati, Yulianti, E., Siringoringo, R., Turmudhi, A., Kartika, A., & Napitupulu, R. L. (2025). *Metodologi Penelitian*. Penerbit Alungcipta. https://www.google.co.id/books/edition/METODOLOGI_PENELITIAN/7H5iEQAAABAJ/hl=iid&gbpv=1&dq=Model+Miles+dan+Huberman+adalah+teknik+analisis+data+kualitatif&pg=PA58&printsec=frontcover.
- Rianto, A. (2024). *Buku Ajar Metode Penelitian Sosial*. Penerbit K-Media. https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Sosial_buku_ajar/GRpzEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=teknik+pengumpulan+data+kualitatif+wawancara+mendalam&pg=PA200&printsec=frontcover.
- Rijal, & Leiwakabessy, D. R. (2023). *Studi Deskriptif Tentang Efektivitas Dalam Meningkatkan Pelayanan Pemerintah Kampung Di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Kampung (DPMK) Kabupaten Biak Numfor*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 10. <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/10202/pdf>.
- Riyanto, B. (2020). *Hukum Nasional di Era New Normal*. Pusat Dokumentasi dan Jaringan Informasi Hukum Nasional Badan Pembinaan Hukum Nasional. https://www.google.co.id/books/edition/HUKUM_NASIONAL_DI_ERA_NEW_NORMAL/DzpTEAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=14+komponen+standar+pelayanan+publik&pg=PA12&printsec=frontcover.
- Rosini, Ii. (2023). *Metode Penelitian Akuntansi Kuantitatif dan Kualitatif*. CV Adanu Abimata. https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Akuntansi_Kuantitatif/wnG3EAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=sumber+data+primer+dan+sekunder+penelitian+kualitatif&pg=PA79&printsec=frontcover.
- Santosa, P., & Sarihati, T. (2024). *Buku Ajar teori-Teori Pemerintahan*. CV. Mega Press Nusantara. https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Teori_teor_Pemerintahan/26RMEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Manajemen+Pemerintahan+sebagai+ilmu&pg=PA74&printsec=frontcover.
- Saragih, L., Mala, A. ., Turno, Deni, A., Andriyani, Y., Fadilah, N. ., Muda, L., Azanda, S. ., Nartin, & Iswahyudi, S. (2024). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV. Rey Media Grafika. https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN_PELAYANAN_PUBLIK/A73_EAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian+pelayanan&pg=PA74&printsec=frontcover.
- Sari, E. R., Nurwanda, A., & Nursetiawan, I. (2025). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Banjar Tahun 2024*. Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa, 3. https://scholar.google.com/citations?id=user=19MfBcAAAAJ&pagesize=MfBcAAAAJ&pagesize=80&citation_for_view=19FMfBcAAAAJ:NaGl4SEjCO4C.

- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. CV Budi Utama. https://www.google.co.id/books/edition/Birokrasi_Pelayanan_Publik_Konsept_Teori/1ZWEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=efektivitas+sawir&pg=PA128&printsec=frontcover.
- Suhari, A., Sukardi, Salamun, & Moh. Masrur. (2026). *Manajemen Mutu Boarding School*. Penerbit PT SADA KURNIA PUSTAKA. [https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Mutu_Boarding_School/rXTEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=assurance+\(jaminan\)++kotler&pg=PA25&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Mutu_Boarding_School/rXTEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=assurance+(jaminan)++kotler&pg=PA25&printsec=frontcover).
- Sukati, Z., Hum, M., Damiri, M., & Amrizal, D. (2024). *Konsep Kepemimpinan dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. DEEPUBLISH DIGITAL. https://www.google.co.id/books/edition/Konsep_Kepemimpinan_Dan_Manajemen_Sumber/55k3EQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=efektivitas+kerja+menurut+mahmudi&pg=PA115&printsec=frontcover.
- Sukmara, A. R., Yogasara, A., & Herman, F. (2024). *Pengaruh Pelayanan ATM BNI Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di BNI Cabang Tasikmalaya)*. Jurnal Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi, 3. [file:///C:/User/HP/Downloads/PROFIT++VOLUME.+3+NOMOR.+2+TAHUN+2024+HAL+267-278\(1\).pdf](file:///C:/User/HP/Downloads/PROFIT++VOLUME.+3+NOMOR.+2+TAHUN+2024+HAL+267-278(1).pdf).
- Suryana, Adhiprasiano, H., Sudrajat, Y., Sutisna, J. N., & Khairunnisa. (n.d.). *Kebijakan dan Kinerja Birokrasi Pendidikan*. Penerbit Adab. https://www.google.co.id/books/edition/Kebijakan_dan_Kinerja_Birokrasi_Pendidik/H0QjEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=teori+parasuraman+tangible,+Reliability&pg=PA23&printsec=frontcover.
- Suryawati, D., Riwayat, A., Negoro, A. H. S., Hajar, S., Watunglawar, B., Ode, A. A. P., Alaslan, A., Sulaiman, Djasuli, M., Enala, S. H., Ichwani, U. S., & Seger, M. S. D. (2025). *Sistem Pemerintahan Daerah*. Widina Media Utama. https://www.google.co.id/books/edition/SISTEM_PEMERINTAHAN_DAERAH/goBREQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Prinsip+pelayanan+publik&pg=PA185&printsec=frontcover.
- Tjandra, W. R. (2023). *Hukum Sarana Pemerintahan*. Kencana. https://www.google.co.id/books/edition/Hüküm_Sarana_Pemerintahan/96u4EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=sistem+pelayanan+terpadu&pg=PA117&printsec=frontcover.
- Tojiri, Y., Putra, H. S., & Faliza, N. (2023). *Dasar Metodologi Penelitian; Teori, Desain, dan Analisis Data*. Penerbit Takaza Innovatix Labs. https://www.google.co.id/books/edition/Dasar_Metodologi_Penelitian/RTQmEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=data+penelitian+kualitatif+bersifat+deskriptif&pg=PA154&printsec=frontcover.
- Ulumudin, A., & Dwiandini, W. (2021). *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut*. Jurnal Ilmiah Ilmu

- Administrasi Negara, 8. <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/5759/pdf>.
- Utami, T. N., Arrazy, S., & Wahyudi. (2025). *Metodelogi Penelitian*. https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian/RvOZEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=desain+penelitian&pg=PA45&printsec=frontcover.
- Wahyoedi, S. (2020). *Loyalitas Nasabah: Tinjauan Aspek Religiusitas dan Kualitas Pelayanan*. CV Adanu Abimata. https://www.google.co.id/books/edition/Loyalitas_Nasabah_Tinjauan_Aspek_Religiu/SuxxEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Reliability+menurut+Othman+dan+Owen&pg=PA41&printsec=frontcover.
- Widodo. (2024). *Teori dan Implementasi Ilmu Pemerintahan*. PT.Nas Media Indonesia. https://www.google.co.id/books/edition/TEORI_DAN_IMPLEMENTASI_ILMU_PEMERINTAHAN/wkEYEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=ilmu+pemerintahan+menurut&pg=PA1&printsec=frontcover.
- Yanti, R., Suryani, Ii., & Putri, I. (2024). *Buku Ajar Statistik dan Probabilitas Dasar*. PT Serasi Media Teknologi. https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Statistik_dan_Probabilitas_Dasar/oQoOEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=purposive+sampling+adalah&pg=PA53&printsec=frontcover.
- Yulianti, E. S., & Noor, M. (2024). *Kinerja Pelayanan Satu Pintu Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten tabalong (Studi Tentang Pelayanan Cuti Tahunan Guru SD dan SMP)*. Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis, 7. <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/1126/885>.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Pedoman

Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2023 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan.

Peraturan Bupati Ciamis Nomor 16 Tahun 2015 Tentang Pedoman Standar Layanan.

Peraturan Bupati Ciamis Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ciamis.

Peraturan Bupati Ciamis Nomor 95 tahun 2023 Tentang Tugas, Fungsi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Dinas Pendidikan.

Surat Keputusan Bupati Ciamis Nomor: 000.8.3.4/1125-Disdik.1/2025 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.

Dokumen Lainnya

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan Tahun 2025.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Dokumentasi dengan Bapak Dr. Erwan Darmawan, S.STP.,M.Si (Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis)



Dokumentasi dengan Bapak Muhamad Ahmad Zajuli, S.IP.,M.Pd. (Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis)



Dokumentasi dengan Bapak Eka Yudha Katresna, S.Sos.,M.M. (Kepala Bidang Pembinaan PAUD dan PNF)



Dokumentasi dengan Bapak Sigit Ginanjar, S.E.,M.M. (Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Dasar)



Dokumentasi dengan Bapak Aris Gunanto, M.Pd.Si.(Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama)



Dokumentasi dengan Bapak Dinan Lazuardi, S.Pd.,M.Pd. (Kepala Bidang Pembinaan Ketenagaan)



Dokumentasi dengan Bapak Ewo, S.Sos.,M.M. (Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian)



Dokumentasi dengan Bapak Yayan Sopyan, S.Pd.,M.Si. (Perencana Ahli Muda)



Dokumentasi dengan Ibu Siti Herlina, S.Komp (Resepsionis)



Dokumentasi dengan Hamzah (Masyarakat)

PEDOMAN WAWANCARA
EFEKTIVITAS MODEL PELAYANAN TERPADU DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (Studi pada Dinas
Pendidikan Kabupaten Ciamis)

Nama Informan :

Jabatan :

Hari/Tanggal :

Pukul :

Tempat :

Kualitas Pelayanan

1. Tangible (bukti fisik)

a) Apakah lokasi kantor mudah dijangkau oleh masyarakat?

Hambatan :

Upaya :

b) Apakah tersedia ruang tunggu kantor yang nyaman?

Hambatan :

Upaya :

c) Apakah pegawai sudah berpenampilan rapi dan profesional?

Hambatan :

Upaya :

- d) Apakah media informasi pelayanan di ruang tunggu sudah tersedia secara jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat ?
-
-
-

Hambatan :

Upaya :

2. Reliability (kehandalan)

- a) Apakah pelayanan diberikan sesuai dengan SOP/standar pelayanan yang telah ditetapkan?
-
-

Hambatan :

Upaya:

- b) Apakah prosedur pelayanan mudah dipahami oleh masyarakat?
-
-

Hambatan :

Upaya :

c) Apakah produk layanan sudah sesuai dengan yang dijanjikan?

Hambatan :

Upaya :

3. Responsiveness (daya tanggap)

- a) Apakah informasi layanan yang diberikan kepada masyarakat sudah jelas dan tepat?

Hambatan :

Upaya :

- b) Apakah pelayanan sudah diberikan secara cepat?

Hambatan :

Upaya :

- c) Apakah keluhan masyarakat selalu direspon dengan cepat?

Hambatan :

Upaya :

4. Assurance (jaminan)

- a) Bagaimana kompetensi yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan?

Hambatan :

Upaya :

- b) Apakah pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis dipungut biaya?

Hambatan :

Upaya :

- c) Apakah masyarakat sudah diberikan rasa aman dalam proses pelayanan?

Hambatan :

Upaya :

5. **Empathy (empati)**

- a) Bagaimana cara pegawai dapat memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik?

Hambatan :

Upaya :

- b) Apakah kepentingan masyarakat selalu diutamakan dalam proses pelayanan?
-

Hambatan :

Upaya :

- c) Apakah terdapat perbedaan perlakuan kepada masyarakat dalam proses pelayanan?

Hambatan :

Upaya :

LEMBAR OBSERVASI

Nama Informasn : _____

Jabatan : _____

Hari/Tanggal : _____

Pukul : _____

Tempat : _____

No	Indikator	Aspek	Analisis
1	Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i>	
		<i>Reliability</i>	
		<i>Responsiveness</i>	
		<i>Assurance</i>	
		<i>Empathy</i>	

KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN

No	Gejala/Peristiwa yang diamati	Kategori indikator	Aspek yang dipertanyakan	Informan	Teknik pengumpulan data	Teknik analisis data
1	Kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan	<i>Tangible</i>	1. Lokasi Kantor 2. Kondisi Ruang Tunggu 3. Penampilan Petugas 4. Media Informasi Pelayanan	1. Kepala Dinas Pendidikan (Penyelenggara layanan) 2. Sekretaris Dinas Pendidikan (Penyelenggara layanan) 3. Kepala Bidang Pembinaan PAUD PNF (Penyelenggara layanan) 4. Kepala Bidang Pembinaan SD (Penyelenggara layanan) 5. Kepala Bidang Pembinaan SMP (Penyelenggara layanan) 6. Kepala Bidang	1. Observasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi	1. Telaah Data 2. Reduksi Data 3. Penyusunan satuan dan kategorisasi 4. Pengecekan keabsahan data 5. Penafsiran data 6. Triangulasi
		<i>Reliability</i>	1. Pelayanan Sesuai dengan Janji yang Diberikan 2. Prosedur Pelayanan yang mudah dipahami 3. Ketepatan Produk Pelayanan			
		<i>Responsiveness</i>	1. Kejelasan Informasi Layanan 2. Kecepatan Pelayanan 3. Tanggapan Atas Keluhan			
		<i>Assurance</i>	1. Kompetensi Pegawai 2. Kepastian Biaya 3. Rasa Aman			

		<i>Emphaty</i>	1. Memahami Kebutuhan Masyarakat 2. Mengutamakan Kepentingan Masyarakat 3. Tidak Diskriminasi	- Pembinaan Ketenagaan (Penyelenggara layanan) 7. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian		
--	--	----------------	---	---	--	--

TRANSKIP WAWANCARA

Pertanyaan	Hasil Wawancara
1. Efektivitas Model Pelayanan Terpadu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis)	
Bagaimana efektivitas model pelayanan terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis?	
2. Hambatan Efektivitas Model Pelayanan Terpadu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis)	
Bagaimana hambatan efektivitas model pelayanan terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis?	
3. Upaya Efektivitas Model Pelayanan Terpadu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis)	
Bagaimana upaya efektivitas model pelayanan terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis?	



PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS

DINAS PENDIDIKAN

Jalan R.A.A Kusumasubrata No. 3 Telp. (0265) 773709

Laman : <https://disdik.ciamiskab.go.id/> , E-mail : disdikciamis03@gmail.com

Ciamis 46213

KEPUTUSAN BUPATI CIAMIS

NOMOR : 000.8.3.4/1125–Disdik.1/2025

LAMPIRAN : 1 (satu)

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN CIAMIS

- Menimbang : a. bahwa sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah ditetapkan Standar Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis dengan Keputusan Bupati Ciamis Nomor 000.8.3.4/1461-Disdik.1/2024;
- b. bahwa Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam huruf a sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan organisasi, sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf b, maka Standar Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu ditinjau dan disesuaikan kembali, yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 109 Tahun 2024 tentang Kabupaten Ciamis di Jawa Barat ketentuan yang mengatur mengenai Kabupaten Ciamis dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 tahun

- 2019 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
 6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
 9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
 13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan;

14. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dua kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 15 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
15. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 10 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah;
16. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 16 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
17. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 24 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;
18. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tugas, Fungsi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Dinas Pendidikan.

Menetapkan

MEMUTUSKAN:

:

KESATU

: Standar Pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.

KEDUA

: Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, meliputi ruang lingkup pelayanan:

1. Sekretariat (Perencanaan)
 - a. Penerbitan Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN);
 - b. Fasilitas DAPODIK untuk jenjang SD dan SMP.
2. Sekretariat (Sub Bagian Umum dan Kepegawaian)
 - a. Fasilitas Magang/PKL/KKN/Penelitian;
 - b. Fasilitas Pengusulan Pensiun Pegawai;
 - c. Fasilitas Perpindahan PNS Dalam Daerah;
 - d. Fasilitas Perpindahan PNS Luar Daerah.
3. Bidang Pembinaan PAUD PNF
 - a. Pemberian Bantuan Sarana dan Prasarana Sumber Dana Dana Alokasi Khusus (DAK);

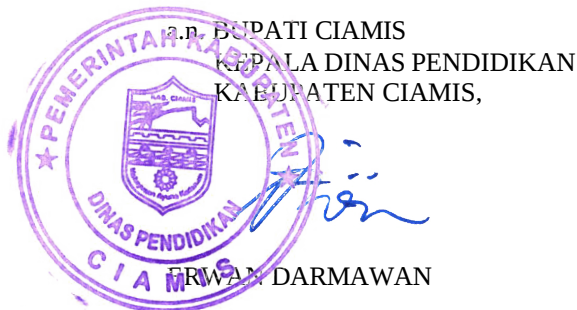
- b. Pemberian Bantuan Sarana dan Prasarana Sumber Dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN);
 - c. Legalisir STTB/Ijazah/DANEM/SKHU/SKYBS;
 - d. Penerbitan Surat Rekomendasi Teknis Izin Operasional Pendirian Satuan Pendidikan;
 - e. Penerbitan Surat Rekomendasi Mutasi siswa;
 - f. Penerbitan Surat Keterangan Pengganti STTB/Ijazah/DANEM/SKHU/SKYBS;
 - g. Fasilitasi Mutasi;
 - h. Fasilitasi Bantuan Operasional Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (BOP);
 - i. Fasilitasi Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB).
 - j. Fasilitasi DAPODIK jenjang PAUD dan PNF.
4. Bidang Pembinaan Sekolah Dasar
- a. Pemberian Bantuan Sarana dan Prasarana Sumber Dana Dana Alokasi Khusus (DAK);
 - b. Pemberian Bantuan Sarana dan Prasarana Sumber Dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN);
 - c. Legalisir STTB/Ijazah/DANEM/SKHU/SKYBS;
 - d. Penerbitan Surat Rekomendasi Teknis Izin Operasional Pendirian Satuan Pendidikan;
 - e. Penerbitan Surat Rekomendasi Mutasi siswa;
 - f. Penerbitan Surat Keterangan Pengganti STTB/Ijazah/DANEM/SKHU/SKYBS;
 - g. Fasilitasi Mutasi;
 - h. Fasilitasi Bantuan Operasional Sekolah (BOS);
 - i. Fasilitasi Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB).
5. Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama
- a. Pemberian Bantuan Sarana dan Prasarana Sumber Dana Dana Alokasi Khusus (DAK);
 - b. Pemberian Bantuan Sarana dan Prasarana Sumber Dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN);
 - c. Legalisir STTB/Ijazah/DANEM/SKHU/SKYBS;
 - d. Penerbitan Surat Rekomendasi Teknis Izin Operasional Pendirian Satuan Pendidikan;

- e. Penerbitan Surat Rekomendasi Mutasi siswa;
 - f. Penerbitan Surat Keterangan Pengganti STTB/Ijazah/DANEM/SKHU/SKYBS;
 - g. Fasilitas Mutasi;
 - h. Fasilitas Bantuan Operasional Sekolah (BOS);
 - i. Fasilitas Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB).
6. Bidang Pembinaan Ketenagaan
- a. Penerbitan Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan (NUPTK);
 - b. Penerbitan Sertifikat Pendidik;
 - c. Penerbitan Nomor Registrasi Kepala sekolah (NKRS);
 - d. Fasilitas Tunjangan Pendidik.

- KETIGA : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis wajib dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat
- KEEMPAT : pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Keputusan Bupati ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya diatur lebih lanjut oleh Sekretaris Dinas Pendidikan
- KELIMA : Dengan ditetapkannya Keputusan Bupati ini maka Keputusan Bupati Ciamis Nomor Nomor 000.8.3.4/1461-Disdik.1/2024 tentang Standar Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis dicabut dan dinyatakan tidak berlaku;
- KEENAM : Keputusan Bupati ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila diperlukan.

\

Ditetapkan di Ciamis
pada tanggal April 2025



Tembusan:

- Yth. 1. Bapak Bupati Ciamis;
- Yth. 2. Bapak Wakil Bupati Ciamis;
- Yth. 3. Bapak Sekretaris Daerah Kabupaten Ciamis;
- 4. Inspektur Kabupaten Ciamis;
- 5. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Ciamis;
- 6. Yang bersangkutan.

RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Ayu Andini

NIM : 82342425004

Alamat : Perum Green Garden Estate, Imbanagara
Kecamatan Ciamis, Kabupaten Ciamis

Tempat, Tanggal Lahir : Ciamis, 21 Januari 1988

Bidang Kajian : Manajemen

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemerintahan

Fakultas : Ekonomi

Pekerjaan : Pengawai Negeri Sipil - Penelaah Teknis Kebijakan

Riwayat Pendidikan : SDN Janggala Ciamis
SLTPN 1 Ciamis
SMAN 1 Ciamis
Strata- 1 Universitas Padjadjaran