

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal. 2002. Kebijakan Publik. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah
- Agus Dwiyanto. 2006. Mewujudkan Good Governace Melayani Publik. Yogyakarta: UGM Press. Aksara.
- Arif Rohman. 2009. Politik Ideologi Pendidikan. Mediatama. Yogyakarta,
- Azis, Sanapiah. (2000). Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasanmasyarakat
- Budi Winarno. 2012. Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus. Yogyakarta: CAPS.
- Creswell, John W. 2015. Penelitian Kualitatif & Desain Riset. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Danim, Sudarwan. 1997. Pengantar Studi Penelitian Kebijakan. Jakarta: Bumi Aksara
- Fandy, Tjiptono. 2004. Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset
- H.A.S Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi
- Hansemark, Albinsson, (2004) "Customer satisfaction and retention: the experiences of individual employees", *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 14 Iss: 1, pp.40 – 57
- Hessel Nogi S. Tangkilisan, M.Si, Drs, 2003. Kebijakan Publik yang Membumi, Konsep, Strategi dan Kasus, Yogyakarta: Lukman Offset dan YPAPI. Hessel
- J. Moleong, Lexy. 2000. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung:Remaja Rosdakarya
- jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik
- Kotler,philip 2002, Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Lexy J. Maleong. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

- Moekijat, 1995, Manajemen Kepegawaian, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moenir. 1998. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Nogi S. Tangkilisan, M.Si, Drs, 2003. Kebijakan Publik yang Membumi Konsep, Strategi dan Kasus, Yogyakarta: Lukman Offset dan YPAPI.
- Nugroho, Riant. 2008. Public Policy: Teori Kebijakan – Analisis Kebijakan – Proses. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37
- Partnership for Governance Reform.2011. Kebijakan Pengelolaan Kawasan Perbatasan Indonesia. Partnership Policy Paper No. 2/2011.
- Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- rady, M.K. dan Cronin, J.J. 2001. Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *The Journal of Marketing* 2001; 65(3): 34 – 49.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. Rosdakarya.
- Saefullah. 1999. Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD.
- Sanapiah Azis. 2000. Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat *jurnal Administrasi Negara* Vol 6 Nomor 1.
- Schiffman, L.G. & L.L. Kanuk. (1987). *Consumer Behaviour*. Prentice Hall. Incorporation. New Jersey.
- Solichin, Mujiyanto.2015. Implementasi Kebijakan Pendidikan Dan Peran Birokrasi. *Religi :Jurnal Studi Islam*. Vol 6, No 2. Hal 148-178.
- Sondang P Siagian. 2000. *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Stateginya*.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Milenium*
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.

## LAMPIRAN 1

### DAFTAR PERTANYAAN

#### 1) **Bukti Fisik (*Tangibles*)**

##### a. **Penampakan Gedung sekolah**

*bagaimana penampakan gedung sekolah saat ini ?*

##### b. **Fasilitas**

Bagaimana ketersediaan fasilitas di sekolah saat ini ?

##### c. **Peralatan mengajar**

Bagaimana ketersediaan peralatan mengajar di sekolah saat ini ?

##### d. **Guru dan pegawai berpakaian**

bagaimana cara guru dan pegawai berpakaian di sekolah saat ini ?

##### e. **Bagaimana Pakaian Siswa**

bagaimana cara berpakaian siswa-siswi di sekolah saat ini ?

#### 2) **Keandalan (*Reliability*).**

##### a. **Perhatian dinas pendidikan sesuai perda pengelolaan pendidikan**

Seberapa besar perhatian dinas pendidikan sesuai perda pengelolaan pendidikan di kabupaten merauke

##### b. **Waktu yang digunakan para guru dan tenaga pendidik dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan pendidikan.**

Seberapa besar waktu yang digunakan para guru dan tenaga pendidik dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan pendidikan di sekolah ?

**3) Daya Tanggap (*Responsiveness*).**

- a. **Komitmen atau kemauan dinas pendidikan dalam memberikan pelayanan sesuai perda.**

Seberapa besar komitmen atau kemauan dinas pendidikan dalam memberikan pelayanan sesuai perda ?

- b. **Kemauan para guru dan pegawai dalam menjalankan tugas sesuai waktu yang diharuskan**

seberapa besar kemauan para guru dan pegawai dalam menjalankan tugas sesuai waktu yang diharuskan ?

- c. **Kemauan guru dalam melakukan pengajaran tepat waktu.**

seberapa besar kemauan para guru dalam pengajaran tepat waktu ?

**4) Keyakinan (*Assurance*).**

- a. **Kemampuan Guru dan pegawai memberikan contoh keteladanan kepada murid dan siswa**

seberapa besar kemampuan guru dan pegawai memberikan contoh keteladanan kepada murid dan siswa ?

- b. **Membangkitkan kepercayaan murid dan siswa dalam memberikan pengetahuan di kelas**

Seberapa besar peran guru membangkitkan kepercayaan murid dan siswa dalam memberikan pengetahuan di kelas ?

**5) Empati (Emphaty).**

- a. **Kemampuan berkomunikasi para guru untuk menjelaskan dengan baik mengenai pentingnya pendidikan dan dampaknya terhadap masa depan murid dan siswa yang diajarnya.**

Seberapa besar kemampuan berkomunikasi para guru untuk menjelaskan dengan baik mengenai pentingnya pendidikan dan dampaknya terhadap masa depan murid dan siswa yang diajarnya ?

**LAMPIRAN II**  
**FOTO-FOTO DOKUMENTASI**











