ARTIKEL

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENYALURAN DANA BOS TAHUN 2011 DI DINAS PENDIDIKAN KOTA SEMARANG

(Studi Kasus Pelayanan Penyaluran Setingkat Sekolah Dasar)

Gutri, Hidayat, Hayu

Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Jawa Tengah

ABSTRAKSI

Tujuan dikucurkannya dana BOS pada tahun 2005 adalah membebaskan biaya pendidikan bagi siswa tidak mampu dan meringankan bagi siswa yang lain, agar mereka memperoleh layanan pendidikan dasar yang lebih bermutu sampai tamat dalam rangka penuntasan wajib belajar 9 tahun. Namun dalam pelaksanaan pelayanan penyaluran Dana BOS Tahun 2011, masih ditemukan keterlambatan penyaluran dana BOS ke sekolah-sekolah penerima. Hal ini didorong karena adanya perubahan mekanisme atau peraturan penyaluran dana BOS pada tahun 2011. Permasalahan yang diambil dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan dalam penyaluran dana Bantuan Operasional Sekolah di tingkat Sekolah Dasar yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Semarang.

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan dan menganilisis Kualitas Pelayanan Penyaluran dana BOS tingkat Sekolah Dasar di Kota Semarang.

Penelitian ini menggunakan model penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan instrument pengumpulan data berupa *interview guide.* Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bagian Monbang Dinas Pendidikan, Staf Monbang sebagai Penanggung Jawab pengelolaan Dana BOS serta Kepala Sekolah perwakilan sekolah penerima Dana BOS.

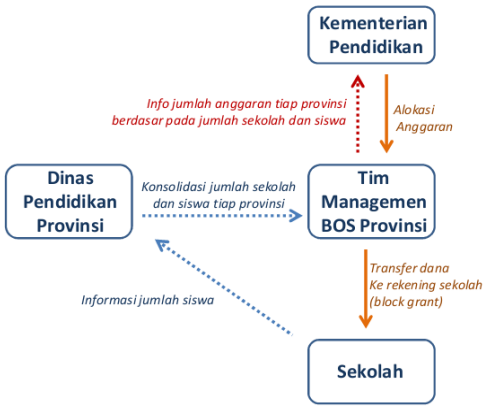
Dari hasil penelitian diperoleh hasil : Tingkat Kualitas Pelayanan Penyaluran Dana BOS tahun 2011 di Kota Semarang masih dikatakan rendah. Hal ini terlihat dengan tidak adanya ketepatan waktu dalam proses penyaluran dana BOS, tidak adanya ketepatan waktu ini terlihat dengan terlambatnya dana BOS tersebut masuk dalam rekening sekolah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Penyaluran Dana BOS

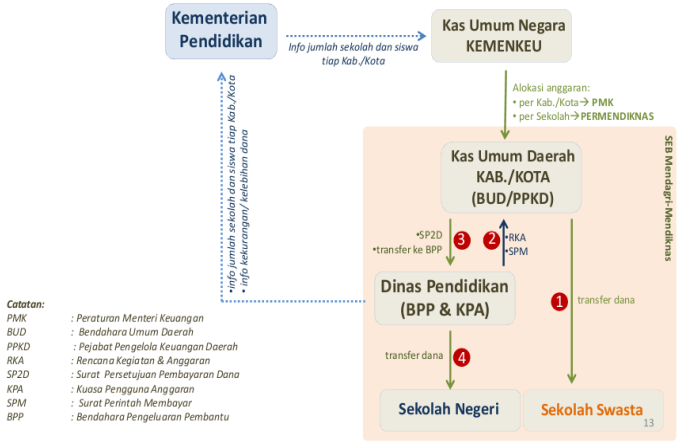
A. PENDAHULUAN

Pendidikan adalah salah satu hal yang sangat penting dalam pembangunan suatu negara, hal ini membuat setiap negara didunia mewajibkan setiap warga negaranya untuk mengenyam pendidikan agar Human Development Index (HDI) negara tersebut senantiasa meningkat. Namun tidak semua penduduk di Indonesia mampu menyekolahkan anak mereka hingga sembilan tahun, apalagi semenjak kenaikan harga BBM yang mengakibatkan turunnya daya beli masyarakat yang berdampak negatif terhadap akses masyarakat miskin terhadap wajib Pendidikan Sembilan Tahun. Berangkat dari masalah publik kenaikan harga bahan bakar minyak di tahun 2005, maka pemerintah mengalokasikan dana Bantuan Operasional Siswa (BOS) guna mewujudkan penuntasan wajib belajar 9 tahun. Program ini dikomandani oleh Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan, yang penyaluran, penggunaan, dan pertanggungjawabannya dilaksanakan secara terpadu oleh para pihak yang terkait dari Menteri hingga Kepala Sekolah pada sekolah-sekolah yang berhak menerima dana BOS. Tujuan dikucurkannya dana BOS pada tahun 2005 adalah membebaskan biaya pendidikan bagi siswa tidak mampu dan meringankan bagi siswa yang lain, agar mereka memperoleh layanan pendidikan dasar yang lebih bermutu sampai tamat dalam rangka penuntasan wajib belajar 9 tahun.

Namun dalam pelaksanaan penyaluran Dana BOS Tahun 2011 mengalami keterlambatan penyaluran disebabkan karena berubahnya mekanisme penyaluran dana BOS dari tahun-tahun sebelumnya. Dengan adanya keterlambatan penyaluran dana BOS tahun 2011 menyebabkan pihak sekolah harus berhutang kepada pihak ketiga untuk menutupi kebutuhan operasional sekolah.



Gambar 1.2. *Prosedur Penyaluran Dana BOS Th.2005-2010*



Gambar 1.3. *Prosedur Penyaluran Dana BOS Th.2011*

(Sumber : Panduan Kebijakan Program BOS Tahun 2011)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan dan menganilisis manajemen pelayanan penyaluran dana tingkat Sekolah Dasar BOS di Kota Semarang; mendiskripsikan dan menganilisis Kualitas Pelayanan Penyaluran dana BOS tingkat sekolah Dasar di Kota Semarang.

B. PEMBAHASAN

Penulis akan memaparkan hasil analisis mengenai penelitian yang telah dilakukan melalui wawacara dan mengkaji dokumen penelitian yaitu tentang "Analisis Kualitas Pelayanan Penyaluran Dana BOS Tahun 2011 di Dinas Pendidikan Kota Semarang" (Studi Kasus Pelayanan Penyaluran Setingkat Sekolah Dasar). Pada bab ini pembahasan mengenai hal tersebut akan dianalisis menggunakan studi pustaka terhadap buku-buku yang terkait dengan judul diatas.

Bantuan Operasional Sekolah (BOS) yang berbentuk uang maupun buku adalah bantuan agar peserta didik dapat sekolah atau secara minimum bisa mengenyam pendidikan yang targetnya adalah agar minimal pendidikan yang wajib bisa diikuti oleh sebagian besar atau

minimal 95% dari semua anak usia sekolah. Oleh karena itu perlu manajemen yang cermat, terutama yang dilakukan oleh para pengelolanya. Secara klasik inti manajemen ada empat, yaitu *planning, organizing, actuating*, dan *controlling*. Dengan adanya manajemen yang baik maka akan mempermudahkan dalam melakukan pengawasan nantinya.

Pada dasarnya manejemen dapat didefinisikan sebagai bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan, dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*) dan pengawasan (*controlling*).

1. Manajemen Pelayanan Penyaluran Dana BOS di Kota Semarang

1.1.Planning

Perencanaan penyaluran Dana BOS tahun 2011 telah tercantum dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) Nomor 37 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Dana BOS Tahun 2011. Dinas Pendidikan Kota Semarang sebagai Tim Manajemen BOS Kota telah menjalankan perencanaan sesuai dengan regulasi yang dibuat, sebagai fasilisator Dinas Pendidikan Kota Semarang hanya melakukan perencanaan untuk kegiatan sosialisasi ke sekolah-sekolah.

1.2. Organizing

Pembagian tugas dalam manajemen penyaluran BOS tahun 2011 telah tercantum pula dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) Nomor 37 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Dana BOS Tahun 2011. Struktur dari Tim Manajemen BOS Kota terdiri dari Manajer BOS,

Bendahara Pengeluaran, Unit Pendataan Siswa Sekolah, Unit Monitoring dan Evaluasi.

1.3.Actuating

Berdasarkan Permendiknas Nomor 37 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Dana BOS Tahun 2011, dijelaskan bahwa penyaluran dana BOS dilakukan setiap triwulanan yaitu triwulan pertama Januari-Maret, triwulan kedua April-Juni, dan triwulan ketiga Juli-September. Namun pada tahun 2011 mekanisme penyaluran dana BOS berubah, dana BOS yang selama ini ditransfer langsung dari Kas Negara ke rekening sekolah masing-masing untuk tahun 2011 dana BOS akan disalurkan langsung dari kas negara ke kas daerah. Dengan adanya perubahan mekanisme ini menyebabkan terjadinya keterlambatan penyaluran Dana BOS.

1.4.Controlling

Dinas Pendidikan sebagai Tim Manajemen BOS Kota telah diberikan tugas untuk melakukan monitoring dan evaluasi dalam penyaluran dan pengelolaan dana BOS di Kota Semarang. Untuk mendukung proses monitoring pihak Dinas melibatkan pihak eksternal yaitu LSM dan BPK.

Penyelenggaraan penyaluran Dana BOS merupakan salah satu pelayanan jasa. Berbicara pelayanan pada masyarakat tidak lepas dari birokrasi, sehingga opini terhadap pemerintah selalu identik dengan kelambanan, inefisiensi, dan inefektifitas. Masyarakat menginginkan suatu pelayanan yang mudah, sederhana, pelayanan yang ramah dan mempunyai kepastian hukum. Oleh karena itu, aparatur pemerintah harus memiliki suatu motivasi dalam dirinya untuk memberikan pelayanan publik yang memiliki nilai kualitas dan memuaskan masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 (dalam Ratminto dan Winarsih, 2005 ; 18), mendefinisikan bahwa pelayanan

publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Identifikasi yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan penyaluran dana BOS ini bersumber dari beberapa indikator kualitas pelayanan yang meliputi dari kejelasan prosedur, pelayanan yang akurat, kompetensi petugas dan ketepatan waktu. Dari beberapa indikator yang dipakai ini maka akan dijadikan dasar penilaian mengenai kualitas pelayanan penyaluran dana BOS tahun 2011 di Kota Semarang.

2. Kualitas Pelayanan Penyaluran Dana BOS di Kota Semarang

2.1. Kejelasan Prosedur Pelayanan

Prosedur tentang tahap-tahap proses penyaluran dana BOS telah tercantum dalam Permendiknas Nomor 37 tahun 2010, sementara itu Dinas Pendidikan Kota Semarang sebagai pelaksana telah menjelaskan tahap-tahap proses pencairan ini dalam sosialisasi yang dilakukan pada awal sebelum pelaksanaan penyaluran dana BOS dimulai. Namun kejelasan prosedur ini masih dirasa kurang karena masih sering terjadi kesalahan dalam melengkapi persyaratan administratif untuk melakukan proses pencairan dana BOS. Hal ini disebabkan karena adanya perubahan mekanisme dan tata cara dalam pencairan dana BOS tahun 2011, karena peraturan baru maka pihak Dinas maupun sekolah belum merasa siap.

2.2. Pelayanan yang akurat

Pelayanan penyaluran dana BOS dianggap kurang efektif dan efesien disebabkan karena berubahnya mekanisme penyaluran dana BOS tahun 2011. Berubahnya peraturan tentang penyaluran dana BOS menimbulkan permasalahan baru yang mengakibatkan penyaluran dana BOS ke sekolah-sekolah menjadi terlambat.

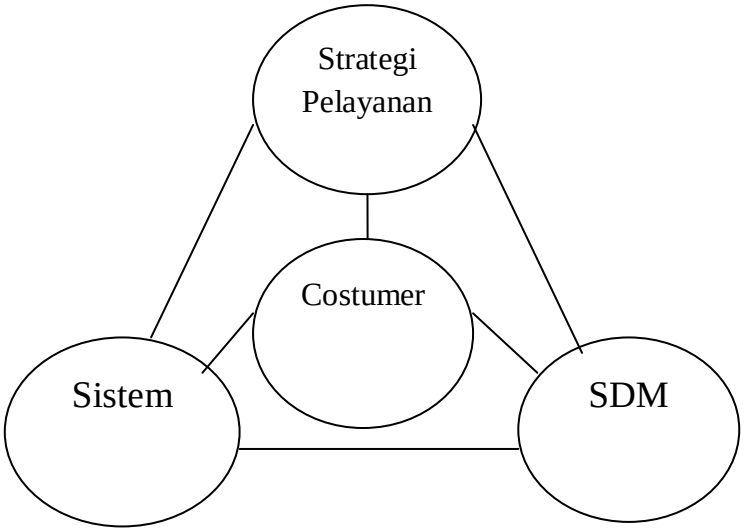
2.3.Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan penyaluran dana BOS meliputi keahlian dan sikap serta perilaku (kedisiplinan, kesopanan dan keramahan). Pegawai Dinas Pendidika sebagai pelaksana pelayanan penyaluran dana BOS di Kota Semarang berusaha memberikan pelayanan dengan tingkat disiplin waktu yang tinggi, karena dengan disiplin waktu maka pelayanan yang diberikan tidak akan membutuhkan waktu yang lama dan cepat terselesaikan.

2.4.Kepastian Waktu

Dalam Permendiknas Nomor 37 tahun 2010 telah tercantum mengenai waktu pencairan dana BOS, namun dalam implementasinya penyaluran dana BOS tahun 2011 mengalami keterlambatan penyaluran. Pihak Dinas Pendidikan selaku pelaksana tidak dapat memberikan kepastian waktu dalam proses pencairan dana tersebut, karena dari Pihak Pusat pun tidak memberikan kejelasan waktu. Mundurnya waktu penyaluran dana BOS dari yang waktu yang sudah ditetapkan mengakibatkan pihak sekolah dirugikan, apalagi proses pencairan dana tersebut bisa mundur sampai triwulan kedua. Tidak adanya ketepatan waktu dalam penyaluran dana BOS bukan merupakan kesalahan Dinas Pendidikan semata, karena Pihak Dinas hanya melaksanakan kebijakan yang sudah dibuat oleh Pusat.

Kualitas pelayanan publik menurut pandangan Albrecht dan Zemke merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek , yaitu sistem pelayanan, sumber dayamanusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (*customers*), seperti nampakpada gambar segitiga pelayanan publik di bawah. (Albrecht, 1990, p.41)



Gambar : *Segitiga Pelayanan Publik*
(Sumber : Ratminto dan Winarsih, 2005 ; 54)

Setelah dilakukan identifikasi mengenai kualitas pelayanan penyaluran dana BOS di Kota Semarang, tahap selanjutnya adalah mengidentifikasi sistem pelayanan dalam penyaluran dana BOS di Kota Semarang yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan menghasilkan suatu prosedur pelayanan yang terstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Selain itu , sitem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ini berarti organisasi harus mampu merespons kebutuhan dan keingunan pelanggan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Identifikasi mengenai sistem pelayanan penyaluran dana BOS Tahun 2011 di Kota Semarang terdiri dari beberapa unsur yaitu prosedur pelayanan, kejelasan informasi tentang pelayanan dan perlindungan terhadap dampak dari hasil pelayanan yang diberikan.

3. Sistem Pelayanan Penyaluran Dana BOS Tahun 2011 di Kota Semarang

3.1.Prosedur Pelayanan

Pada pelayanan penyaluran dana BOS tahun 2011 di Kota Semarang menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang digunakan masih berbelit-belit,

hal ini dikarenakan adanya kebijakan baru yang dibuat dalam penyaluran dana BOS tahun 2011. Dalam kebijakan baru yang dibuat menjelaskan bahwa pencairan dana BOS yang dianggarkan oleh Kemendikbud akan ditransfer ke Kas Daerah yang kemudian akan ditransfer ke rekening masing-masing sekolah, dengan sistem yang digunakan tersebut ternyata mengakibatkan prosedur pencairan dana BOS pada tahun 2011 menjadi sangat panjang dan berbelit-belit. Panjangnya prosedur pencairan dana BOS pada tahun tersebut disebabkan karena panjangnya birokrasi yang harus dilewati untuk dapat melakukan penyaluran dana BOS.

3.2. Kejelasan Informasi

Dalam memberikan informasi mengenai penyaluran dana BOS, Dinas Pendidikan menyampaikan informasi kepada pihak sekolah dengan cara melaksanakan sosialisasi. Sosialisasi dilaksanakan pada awal sebelum pelaksanaan penyaluran dana BOS dan pertriwulan setelah dana BOS itu diterima oleh pihak sekolah. Namun dalam pelaksanaanya, bahwa pemberian informasi mengenai pelayanan penyaluran Dana BOS belum maksimal, karena masih kurangnya kejelasan informasi yang diberikan oleh Pegawai Dinas mengenai penyaluran Dana BOS tahun 2011. Minimnya informasi yang diberikan mengakibatkan kurang mengertinya pihak Sekolahan tentang pelayanan penyaluran Dana BOS.

3.3. Perlindungan terhadap dampak dari hasil pelayanan

Dengan adanya keterlambatan ini pihak sekolah sebagai pelanggan yang menerima pelayanan ingin menyampaikan keluhan-keluhan tentang keterlambatan tersebut, namun belum tersedianya wadah untuk menyampaikan keluhan tersebut menyebabkan tidak ada tindak lanjut dari pihak dinas dalam

mengatasi masalah tersebut. Dalam susunan Tim Manajemen BOS sebenarnya ada unit pengaduan yang berfungsi untuk menampung keluhan-keluhan dari masyarakat, akan tetapi ternyata unit tersebut tidak berfungsi secara baik bahkan terlihat hanya sebagai formalitas dalam susunan struktur Tim Manajemen BOS. Tidak adanya wadah khusus untuk menampung keluhan-keluhan dari masyarakat terkait keterlambatan pencairan Dana BOS serta penyimpangan atau kecurangan yang masih dilakukan oleh pihak Sekolah penerima Dana BOS mengakibatkan kurangnya peran masyarakat dalam memonitoring pelaksanaan penyaluran dana BOS di Kota Semarang.

Dalam pelayanan penyaluran Dana BOS tahun 2011 di Kota Semarang muncul beberapa permasalahan namun untuk meminimalisir permasalahan yang muncul dalam pelayanan penyaluran dana BOS di Kota Semarang, Dinas Pendidikan sebagai penangungjawab di tingkat Kota memiliki beberapa strategi dalam melakukan peningkatan pelayanan penyaluran dana BOS di Kota Semarang. Strategi yang dilakukan oleh dinas pendidikan dalam pelayanan penyaluran dana BOS tahun 2011 meliputi :

- Startegi pemberian layanan yang baik

  Untuk memberikan pelayanan yang baik dalam penyaluran dana BOS, pihak Dinas Pendidikan menerapkan strategi agar dalam proses pencairan dana Bos pada setiap triwulannya tidak terlambat. Strategi yang digunakan adalah dengan menerapkan disiplin waktu dalam memberikan pelayanan, selain itu pihak Dinas juga mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk menunjang pelayanan penyaluran dana BOS sehingga pelayanan yang diberikan dapat terselesaikan secara tepat waktu.

- Strategi penyampaian komunikasi

  Dalam pelayanan penyaluran dana BOS tahun 2011 para pegawai Dinas Pendidikan berusaha melakukan komunikasi yang interaktif dengan pihak sekolah. Hal ini dilakukan agar tidak adanya *miss* komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan penyaluran dana BOS. Para pegawai Dinas Pendidikan berupaya agar komunikasi yang dilakukan dapat menimbulkan suatu pemahaman kepada pihak sekolah mengenai pelayanan penyaluran Dana BOS.

- Strategi pelaksanaan

  Sebelum melakukan pelaksanaan penyaluran dana BOS, Dinas Pendidikan melakukan sosialisasi terlebih dahulu ke sekolah-sekolah. Sosialisasi ini dilakukan agar dalam pelaksanaan penyaluran dana BOS dapat berjalan dengan lancar. Selain itu sosialisasi juga digunakan untuk tempat bertukar informasi antara pihak dinas dengan pihak sekolah ataupun pihak sekolah satu dengan sekolah lainnya. Dengan adanya sosialisasi ini diharapkan pihak sekolah dapat lebih mengetahui tahap-tahap atau tata cara serta persyaratan dalam proses pencairan dana BOS.

C. PENUTUP

Pembahasan yang dilakukan pada bab-bab sebelumnya dari penelitian tentang Kualitas Pelayanan Penyaluran Dana BOS Tahun 2011 setingkat Sekolah Dasar di Kota Semarang, maka pada bab ini dapat disimpulkan hal sebagai berikut :

1. Manajemen Penyaluran Dana BOS Tahun 2011 di Kota Semarang sudah cukup baik. Hal ini terlihat dalam proses perencanaan sampai pengawasan sudah tercantum jelas dalam Permendiknas Nomor 37 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Dana BOS Tahun 2011. Dengan adanya peraturan tersebut Dinas Pendidikan Kota Semarang sebagai Tim Manajemen

BOS Kota dapat melaksanakan pelayanan penyaluran dana BOS dengan berpedoman pada peraturan tersebut. Selain itu Pihak Dinas Pendidikan telah melakukan fungsi dan tugasnya sebagai Tim Manajemen BOS Kota dengan melaksanakan penyaluran dana BOS sesuai dengan kebijkan yang telah dibuat oleh Pemerintah Pusat.

Sedangkan dalam pembagian tugas Dinas Pendidikan sebagai Tim Manajemen BOS Kota memiliki struktur yang jelas, struktur tersebut terdiri dari Manajer BOS, Bendahara Pengeluaran, Unit Pendataan Siswa Sekolah, Unit Monitoring dan Evaluasi. Sementara dalam pelaksanaannya penyaluran Dana BOS tahun 2011 di Kota Semarang tidak berjalan secara efektif dan efisien, hal ini dikarenakan pelaksanaan pencairan dana BOS ke sekolah-sekolah mengalami keterlambatan dari jadwal yang telah di tetapkan. Keterlambatan penyaluran dana BOS disebabkan karena panjangnya birokrasi yang dilewati dalam proses pencairan dana BOS tahun 2011. Sebagai penanggungjawab dalam pelayanan penyaluran dana BOS di Kota Semarang, pihak Dinas Pendidikan telah menjalankan fungsi dan tugasnya sebagai pengawas. Ini dapat dilihat dengan adanya monitoring dan evaluasi ke sekolah-sekolah oleh pihak Dinas Pendidikan setiap pertriwulan setelah pencairan dana BOS tersebut.

2. Tingkat Kualitas Pelayanan Penyaluran Dana BOS tahun 2011 di Kota Semarang masih dikatakan rendah. Hal ini terlihat dengan tidak adanya ketepatan waktu dalam proses penyaluran dana BOS, tidak adanya ketepatan waktu ini terlihat dengan terlambatnya dana BOS tersebut masuk dalam rekening sekolah. Selain itu berubahnya prosedur penyaluran dana BOS dari tahun-tahun sebelumnya (pada tahun 2005-2010 dana BOS disalurkan dari

Kemendikbud langsung ke rekening sekolah sementara tahun 2011 dana BOS disalurkan melalui APBD Kota), hal ini menyebabkan ketidaksiapan Pihak Pemerintah Kota dalam melaksanakan pelayanan penyaluran Dana BOS. Ketidaksiapan tersebut terlihat dengan lamanya proses pembuatan SK Walikota untuk melakukan pencairan dana BOS, serta pengumpulan berkas-berkas persyaratan pencairan dana BOS yang masih sering salah.

3. Sistem pelayanan penyaluran dana BOS juga masih terganggu, karena rangkaian-rangkaian dalam sistem pelayanan tersebut belum dapat berjalan secara optimal. Ini terlihat dengan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit dan lamanya proses pelayanan karena birokrasi yang harus dilewati panjang. Selain itu minimnya informasi yang diberikan oleh pegawai Dinas Pendidikan menyebabkan terjadinya kesalahan-kesalahan dalam proses pelayanan penyaluran dana BOS di Kota Semarang. Informasi yang diberikan oleh pegawai Dinas Pendidikan dalam sosialisasi ternyata belum sepenuhnya dipahami dan dimengerti oleh Pihak Sekolah sebagai penerima Dana BOS. Disamping itu tidak adanya wadah untuk dapat menyampaikan keluhan dari pelayanan penyaluran dana BOS yang terlambat mengakibatkan pelayanan tidak maksimal karena kurangnya peran masyarakat dalam melakukan pengawasan.
4. Strategi yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan dalam pelayanan penyaluran dana BOS sudah cukup bagus, dengan memiliki strategi dalam meningkatkan pelayanan penyaluran dana BOS di Kota Semarang maka Dinas Pendidikan telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat terkait dengan penyaluran dana BOS.

DAFTAR PUSTAKA

A.F.Stoner James, DKK, 1996, Manajemen, Edisi Bahasa Indonesia. PT Prenhallindo, Jakarta.

Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Handoko, T.Hani. 1994. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*.Yogyakarta: BPFE

Lukman, Drs.Sampara,M.A. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*.Jakarta:STIA-LAN Press

Moleong, Lexi J., 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Moenir, Drs.H.A.S. 2006. *Manajamen Pelayanan Umum di Indonesia*.Jakarta: Bumi Aksara

Mufiz, Ali, 2004, *Pengantar Administrasi Negara*. Universitas Terbuka, Jakarta

Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*.Yogyakarta : PT.Sinergi Visi Utama

Parasuraman A, Valarie A Zeithaml & Leonard L. Berry, 1994," Reassesment of Expectation As A Comparison Standart In Measuring Servive Quality:

Implications For Futher Research", Journal Of Marketing, Vol 58, pp 111-124

Ratminto dan Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. 2008. Bandung : Alfabeta.

Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1985, Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality dalam Journal of Retailing, Spring

Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1990, Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations, The Free Press, A Division of Macmillan Inc.,New York.

DAFTAR REFERENSI

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Pedoman Pelayanan

Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendidikan nasioanl No.37 tahun 2010 tentang Petunjuk teknis Penggunaan Dana BOS tahun anggaran 2011

Wawasan edisi 15 Desember 2007