

PENINGKATAN PELAYANAN SISTEM PENDIDIKAN MELALUI APLIKASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SUKASAM) (Studi Pada MAN 1 Kota Malang)

(Tiwi Septia Putri), (Taufiq Soeltanto)

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang

Program Studi Administrasi Publik

(Tiwi Septia Putri)

Email : tiwiseptiaputri13@gmail.com

ABSTRACT

Education is the main foundation in national development, with service quality as the key to producing superior Human Resources (HR). MAN 1 Malang City shows a high commitment to improving the quality of education services through digital innovation in the form of the Community Satisfaction Survey Application (SUKASAM). This application has proven effective in strengthening communication, managing data efficiently, and increasing transparency and accountability of services, in line with government regulations and the vision of the madrasah. Research findings show that MAN 1 excels in terms of reliability, responsiveness, HR competence, and leadership credibility. Services are provided quickly and consistently, supported by the SUKASAM management team who have a qualified IT background. The madrasah is also adaptive in facing obstacles, by implementing technocratic, participatory, and political strategies through top-down and bottom-up approaches. This innovation significantly increases community satisfaction and strengthens internal governance, supporting the realization of graduates who are noble, academically superior, and competitive in the global era.

Keywords: *Education Services, Digitalization, SUKASAM Application, Community Satisfaction*

ABSTRAK

Pendidikan merupakan fondasi utama dalam pembangunan bangsa, dengan kualitas layanan sebagai kunci dalam mencetak Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul. MAN 1 Kota Malang menunjukkan komitmen tinggi dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan melalui inovasi digital berupa Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SUKASAM). Aplikasi ini terbukti efektif dalam memperkuat komunikasi, mengelola data secara efisien, dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas pelayanan, sejalan dengan regulasi pemerintah dan visi madrasah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa MAN 1 unggul dalam aspek keandalan, responsivitas, kompetensi SDM, dan kredibilitas kepemimpinan. Layanan diberikan secara cepat dan konsisten, didukung oleh tim pengelola SUKASAM yang memiliki latar belakang IT mumpuni. Madrasah juga adaptif dalam menghadapi hambatan, dengan menerapkan strategi teknokratis, partisipatif, dan politis melalui pendekatan top-down dan bottom-up. Inovasi ini secara signifikan meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat tata kelola internal, mendukung terwujudnya lulusan yang berakhlak mulia, unggul secara akademik, dan kompetitif di era global.

Kata kunci : Pelayanan Pendidikan, Digitalisasi, Aplikasi SUKASAM, Kepuasan Masyarakat

1. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan kunci utama dalam mengatasi kebodohan dan kemiskinan di Indonesia, karena mampu memperluas wawasan dan mengembangkan potensi diri untuk masa depan yang lebih baik. Pendidikan tidak hanya melalui jalur formal, tetapi juga nonformal dan informal. Dengan pemahaman ini, masyarakat didorong untuk berperan aktif dalam pembangunan, termasuk menciptakan lapangan kerja. Sistem pendidikan nasional harus menjamin akses merata, mutu yang meningkat, serta relevansi dengan kebutuhan zaman, melalui pembaruan yang terencana dan sesuai dengan perubahan global serta amanat UUD 1945.

Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional mengatur secara menyeluruh dasar, fungsi, dan tujuan penyelenggaraan pendidikan, serta hak dan kewajiban semua pihak terkait. Pendidikan harus berjalan selaras dengan dinamika sosial sebagai bagian dari sistem sosial budaya (Cheong, 2008). MAN 1 Kota Malang menghadapi tantangan seperti tingginya biaya, keterbatasan asrama, kurikulum yang sulit diterapkan, dan akses teknologi yang belum merata, meskipun tetap meraih prestasi nasional. Keberhasilan otonomi pendidikan sangat bergantung pada peran aktif pemerintah dan partisipasi masyarakat. Dalam hal ini, pelayanan publik (Pasolong) menjadi elemen penting untuk menjamin sistem pendidikan yang adil, berkualitas, dan memuaskan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2014) adalah upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat demi meningkatkan kesejahteraan, khususnya di bidang kesehatan dan pendidikan. Roth

(1926) menyebutnya sebagai layanan untuk masyarakat umum, sementara Lewis & Gilman (2005) menekankan pentingnya kepercayaan publik melalui pelayanan yang jujur dan akuntabel. UU No. 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan warga atas barang, jasa, dan layanan administratif. Pengawasannya dilakukan oleh Ombudsman RI terhadap lembaga pemerintah maupun swasta yang dibiayai APBN/APBD.

Dalam konteks ini, MAN 1 Kota Malang menggunakan aplikasi SUKASAM sebagai instrumen evaluasi kualitas layanan publik pendidikan. Sesuai Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017, survei ini mengukur kepuasan masyarakat dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif terhadap layanan PTSP dan pembelajaran. SUKASAM menampung kritik dan saran secara digital dari peserta didik dan orang tua, serta mendorong komunikasi yang terbuka dan pengelolaan data yang akuntabel. Inovasi ini menjadikan SUKASAM sebagai jembatan efektif antara madrasah dan masyarakat dalam mewujudkan layanan pendidikan yang transparan, partisipatif, dan berorientasi pada mutu. Kolaborasi antara teknologi, pemerintah, dan masyarakat menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang unggul dan merata.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan layanan yang cepat, mudah, murah, tepat, dan berkualitas. Keberhasilan pelayanan bergantung pada profesionalisme aparatur, kualitas SDM, serta sistem yang transparan dan akuntabel. Sesuai UU No. 25 Tahun

2009 dan PP No. 96 Tahun 2012, pelayanan harus adil, responsif, dan berlandaskan asas kepentingan umum, partisipasi, dan non-diskriminasi guna mewujudkan pelayanan prima.

Kualitas Layanan Publik

Kualitas layanan publik mencerminkan kinerja pemerintah dalam memenuhi harapan masyarakat. Menurut Parasuraman dkk., kualitas ditentukan oleh tujuh indikator: keandalan, tanggap, kompetensi, kredibilitas, bukti fisik, pemahaman pelanggan, dan komunikasi. Faktor penentu meliputi SDM, sistem kerja, kepemimpinan, serta kondisi internal dan eksternal. e-Government mendukung transformasi layanan menjadi lebih cepat, efisien, transparan, dan partisipatif, dengan manfaat efisiensi biaya, percepatan akses informasi, dan peningkatan kualitas layanan berkelanjutan.

Survey Kepuasan Masyarakat (SUKASAM)

Madrasah Aliyah meningkatkan kualitas layanan pendidikan melalui aplikasi SUKASAM yang menampung aspirasi dan mengukur kepuasan siswa serta orang tua secara sistematis. Aplikasi ini mendukung transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik lewat komunikasi dua arah. SUKASAM menjadi strategi berkelanjutan untuk membangun budaya evaluasi, memperkuat kepercayaan, dan menciptakan layanan pendidikan yang responsif dan berkualitas.

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah proses strategis mengelola tenaga kerja secara adil dan efektif untuk mendukung tujuan organisasi. Berawal dari pemikiran Taylor, Fayol, dan Maslow,

MSDM mencakup perencanaan, rekrutmen, seleksi, penilaian, pengembangan, dan pembinaan hubungan kerja yang harmonis.

Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sistem terintegrasi berbasis komputer yang mendukung operasional, pengambilan keputusan, dan pengelolaan organisasi. SIM mencakup teknologi, manusia, dan proses, serta berperan penting dalam mempercepat akses data, meningkatkan efisiensi, dan mendorong produktivitas organisasi secara berkelanjutan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan manajemen pelayanan pendidikan melalui aplikasi SUKASAM di MAN 1 Kota Malang serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi. Lokasi dipilih purposive sesuai fokus penelitian, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan terdiri dari siswa, wali murid, dan pihak madrasah yang terlibat langsung, sementara peneliti sebagai instrumen utama didukung pedoman wawancara dan catatan lapangan. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, meliputi reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan, dengan triangulasi sumber dan metode untuk menjaga keabsahan data. Penelitian berlangsung selama tiga hari, 2–4 Juni 2025, bertujuan memberikan gambaran akurat tentang implementasi layanan publik digital di lingkungan pendidikan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Peningkatan Pelayanan Pendidikan Melalui Survei Kepuasan Masyarakat

Reliability

MAN 1 Kota Malang menjamin keandalan layanan melalui sistem kerja terstruktur, komunikasi responsif, dan pemanfaatan aplikasi SUKASAM. Layanan berjalan tepat waktu, transparan, dan konsisten, mencerminkan profesionalisme madrasah.

Responsiveness

MAN 1 Kota Malang menunjukkan responsivitas tinggi melalui layanan cepat, terbuka, dan berbasis aplikasi SUKASAM dengan komitmen respon maksimal 7 hari. Pendekatan teknokratis, partisipatif, dan politis memperkuat strategi pelayanan yang tanggap dan memuaskan.

Competence

MAN 1 Kota Malang mengedepankan kompetensi SDM melalui pelatihan dan evaluasi berbasis prinsip transparansi dan partisipasi. Dukungan teknologi dan pengakuan sebagai Madrasah Digital menunjukkan kualitas SDM yang memadai untuk layanan berkelanjutan.

Credibility

MAN 1 Kota Malang membangun kredibilitas melalui transparansi, partisipasi, dan responsivitas. Kepercayaan terhadap SUKASAM tinggi, didukung fasilitas memadai dan publikasi rutin, menciptakan layanan yang modern, inklusif, dan akuntabel.

Understanding The Customer

MAN 1 Kota Malang memahami kebutuhan pengguna melalui pendekatan teknokratis, partisipatif, dan politis. Hasil survei SUKASAM menunjukkan IPKP rata-rata 3,87 (kategori A), membuktikan layanan responsif dan berkelanjutan.

Communication

Komunikasi menjadi elemen kunci dalam pelayanan publik yang efektif di MAN 1 Kota Malang. Madrasah menerapkan komunikasi terbuka, dua arah, dan berkelanjutan dengan seluruh pemangku kepentingan melalui pendekatan teknokratis (sistem berbasis TI), partisipatif (forum formal dan informal), serta politis (penyampaian pesan yang selaras dan mudah dipahami). Dalam Program SUKASAM, meskipun aplikasi menjadi media komunikasi, banyak kritik dan saran tetap disampaikan secara langsung. Sosialisasi dilakukan melalui pertemuan wali murid, WhatsApp, serta media sosial dan televisi nasional, yang memperkuat keterbukaan informasi dan kebanggaan masyarakat. Secara keseluruhan, komunikasi di MAN 1 Kota Malang berjalan efektif dan inklusif, mempererat hubungan dengan publik dan mencerminkan pelayanan yang responsif dan profesional.

Faktor Penghambat Pelayanan

Faktor Personal

MAN 1 Kota Malang tidak hanya mengandalkan sistem terstruktur, tetapi juga mengedepankan faktor personal dalam pelayanan. Guru, staf, dan civitas akademika menunjukkan dedikasi, tanggung jawab, dan integritas tinggi, serta tanggap terhadap kebutuhan siswa dan orang tua. Etos kerja dan sikap proaktif menjadi kunci dalam memenuhi janji layanan dan membangun kepercayaan. Wawancara mengonfirmasi bahwa layanan berjalan ramah, cepat, dan sesuai SOP. Sistem reward and punishment berdasarkan SK No. 91 Tahun 2023 turut mendukung profesionalisme. Dengan demikian, keandalan individu menjadi pilar penting dalam menjaga kualitas layanan pendidikan di MAN 1 Kota Malang.

Faktor Kepemimpinan

MAN 1 Kota Malang memandang kepemimpinan sebagai kunci dalam menciptakan pelayanan pendidikan yang prima melalui visi yang jelas, keputusan efektif, motivasi staf, dan adaptasi teknologi. Untuk menilai peran ini, dilakukan wawancara dengan siswa, wali murid, dan pemberi layanan. Hasilnya menunjukkan pimpinan madrasah responsif dan transparan terhadap kritik dan saran yang disampaikan melalui kotak saran, aplikasi DUMAS, dan PTSP Online. Semua masukan direkap triwulanan dan dievaluasi oleh Tim DUMAS. Evaluasi juga dilakukan pada SPKP dan SPAK, serta sosialisasi SUKASAM melalui rapat dan grup WhatsApp. Mekanisme umpan balik ini membuktikan bahwa kepemimpinan di MAN 1 Kota Malang mampu mendorong peningkatan mutu layanan dan keberhasilan program secara berkelanjutan.

Faktor Tim

MAN 1 Kota Malang menempatkan faktor tim sebagai elemen krusial dalam menciptakan pelayanan pendidikan yang prima, melalui kohesi, komunikasi efektif, pembagian tugas yang jelas, dan adaptasi teknologi. Wawancara dengan siswa, wali murid, dan pemberi layanan menunjukkan bahwa kendala teknis pada aplikasi SUKASAM dapat diatasi berkat kerja sama tim yang solid. Guru dan staf bekerja sinergis, tanpa hambatan komunikasi, termasuk dalam merespons hasil survei. Hal ini membuktikan bahwa tim di MAN 1 Kota Malang berfungsi optimal sebagai penggerak peningkatan kualitas layanan pendidikan secara menyeluruh.

Faktor Sistem

MAN 1 Kota Malang memandang faktor sistem sebagai komponen penting dalam mendukung pelayanan pendidikan optimal, mencakup kejelasan SOP, infrastruktur teknologi, integrasi layanan, dan kemudahan akses. Wawancara dengan siswa, wali murid, dan pemberi layanan menunjukkan bahwa aplikasi SUKASAM telah berjalan sesuai SOP, efektif menampung keluhan, dan memadai dalam pelaksanaan survei. Responden menilai bahwa sistem yang diterapkan mendukung kinerja layanan, bukan menjadi hambatan. Hal ini menegaskan bahwa sistem yang baik menjadi kekuatan pendorong partisipasi pengguna dan peningkatan kualitas layanan pendidikan secara berkelanjutan di MAN 1 Kota Malang.

Faktor Kontekstual

MAN 1 Kota Malang berkomitmen meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan menyadari bahwa faktor kontekstual berperan penting dalam keberhasilan program. Faktor ini mencakup efisiensi SOP, infrastruktur memadai, integrasi layanan digital, dan kemudahan akses sistem. Wawancara dengan siswa, wali murid, dan pemberi layanan menunjukkan bahwa kendala eksternal tidak menjadi hambatan berarti. Meski sempat ada gangguan teknis saat pembangunan gedung, proses belajar tetap berjalan lancar. Partisipasi masyarakat dalam survei SUKASAM meningkat setiap triwulan, menandakan lingkungan eksternal yang kondusif dan mendukung peningkatan layanan pendidikan secara berkelanjutan.

2. Pembahasan

Peningkatan Pelayanan Pendidikan Melalui Survei Kepuasan Masyarakat

Reliability

MAN 1 Kota Malang menekankan keandalan (reliability) dalam pelayanan pendidikan dengan memastikan proses akademik, administrasi, dan pembinaan berjalan konsisten, tepat waktu, dan dapat dipercaya. Hal ini diwujudkan melalui sistem kerja terstruktur, pendekatan berbasis data, evaluasi rutin, dan komunikasi responsif. Bukti keandalan tampak dari penanganan cepat terhadap keluhan fasilitas serta apresiasi wali murid terhadap layanan yang sesuai prosedur. Koordinasi yang baik juga mendukung kelancaran jadwal kerja dan peningkatan partisipasi dalam survei SUKASAM. Dengan mengintegrasikan prinsip SDM (Dessler, 2013) dan SIM (Taufiq, 2013), madrasah berhasil membangun layanan yang andal, berkualitas, dan berfokus pada kepuasan pengguna.

Responsiveness

MAN 1 Kota Malang mengutamakan responsivitas dalam pelayanan publik dengan menekankan kecepatan, keterbukaan, dan ketanggapan terhadap kebutuhan warga sekolah. Pendekatan teknokratis berbasis data dan partisipasi aktif dalam forum dialog memastikan kebijakan madrasah tetap relevan dan adaptif. Program SUKASAM menjadi bukti nyata, dengan sistem pengaduan fleksibel dan penanganan maksimal 7 hari. Layanan administrasi seperti legalisir juga berjalan cepat berkat dukungan SDM yang kompeten. Praktik ini selaras dengan teori e-governance Zulhakim (2012), yang menekankan penggunaan teknologi digital untuk pelayanan yang transparan, partisipatif, dan efisien.

Competence

MAN 1 Kota Malang memprioritaskan kompetensi staf sebagai dasar pelayanan

pendidikan berkualitas, melalui peningkatan kemampuan guru dan tenaga kependidikan yang dirancang secara teknokratis, partisipatif, dan politis. Integrasi antara strategi lembaga dan kebutuhan individu mencerminkan komitmen pada pengembangan SDM berkelanjutan. Pengakuan sebagai “Madrasah Digital Jawa Timur” serta keberadaan staf IT pengelola SUKASAM menjadi bukti profesionalisme layanan. Meski ada masukan terkait kesan awal pelayanan, standar mutu secara umum telah terpenuhi, sejalan dengan Teori Sistem Informasi Manajemen (Taufiq, 2013) yang menekankan efisiensi data dan proses untuk mendukung keandalan layanan.

Credibility

MAN 1 Kota Malang menjadikan kredibilitas sebagai fondasi pelayanan pendidikan yang efektif dan akuntabel, melalui prinsip transparansi, partisipasi, responsivitas, dan keadilan dengan pendekatan teknokratis, partisipatif, dan politis. Sinergi kebijakan dan kebutuhan lapangan memperkuat kepercayaan masyarakat. Wawancara menunjukkan wali murid percaya pada informasi dan keputusan madrasah, didukung tindak lanjut melalui SUKASAM dan publikasi rutin hasil survei. Praktik ini mencerminkan integritas lembaga, selaras dengan Teori SIM (Taufiq, 2013) dan E-Governance (Zulhakim, 2012) yang menekankan efisiensi data, transparansi, dan partisipasi digital.

Tangibles

MAN 1 Kota Malang menekankan bukti fisik (tangibles) sebagai bagian penting dari kualitas layanan pendidikan, mencakup sarana prasarana memadai, lingkungan rapi, dan penampilan pegawai yang profesional. Peningkatan fasilitas dilakukan melalui

pendekatan teknokratis (evaluasi kebutuhan), partisipatif (usulan warga sekolah), dan politis (selaras visi madrasah). Fasilitas seperti komputer portabel untuk survei dan papan informasi publik menunjukkan perhatian pada akses dan tampilan layanan. Praktik ini sejalan dengan Teori Tangibles, SIM (Taufiq, 2013), dan E-Governance (Zulhakim, 2012), yang mendukung pelayanan berkualitas secara visual dan fungsional.

Understanding the Customer

MAN 1 Kota Malang menempatkan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan sebagai inti pelayanan pendidikan. Pendekatan teknokratis melalui analisis data dan evaluasi, serta partisipatif lewat survei dan forum dialog, memastikan kebijakan yang relevan dan responsif. Aplikasi SUKASAM menjadi media umpan balik digital yang efektif, dengan hasil survei triwulanan menunjukkan peningkatan layanan. Dukungan teori SIM (Taufiq, 2013), e-Governance (Zulhakim, 2012), dan manajemen SDM (Dessler, 2013) memperkuat pengelolaan data, transparansi, dan kompetensi staf. Ini membuktikan bahwa MAN 1 Kota Malang mampu memahami dan memenuhi ekspektasi pengguna secara menyeluruh, menciptakan layanan yang inklusif, adaptif, dan bermutu.

Communication

Komunikasi menjadi pilar utama pelayanan publik di MAN 1 Kota Malang, dengan menekankan komunikasi dua arah yang terbuka dan berkelanjutan. Madrasah menggunakan pendekatan teknokratis melalui platform digital seperti SUKASAM dan media sosial, serta pendekatan partisipatif dan politis untuk menyelaraskan aspirasi dengan visi lembaga. Strategi

multikanal, integrasi SIM, dan penerapan e-governance memperkuat hubungan dengan masyarakat dan membangun citra positif. Didukung SDM yang kompeten, komunikasi ini mencerminkan prinsip *Understanding the Customer* dan menjamin pelayanan pendidikan yang inklusif, responsif, dan berkeadilan.

Faktor Penghambat Pelayanan

Faktor Personal

MAN 1 Kota Malang menjamin keandalan layanan melalui sistem terstruktur dan SDM yang profesional, responsif, serta berintegritas. Penerapan reward and punishment menjaga motivasi, sementara layanan dijalankan sesuai SOP. Pendekatan ini sejalan dengan teori SDM Gary Dessler (2013) dan UU No. 25 Tahun 2009, mewujudkan pelayanan yang andal dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Faktor Kepemimpinan

Kepemimpinan di MAN 1 Kota Malang menjadi kunci pelayanan pendidikan yang efektif, ditandai dengan visi jelas, keterbukaan, motivasi, dan adaptasi teknologi. Pimpinan responsif terhadap masukan melalui berbagai saluran seperti DUMAS dan SPKP. Sesuai teori SDM Gary Dessler (2013), kepemimpinan yang aktif dan komunikatif mendorong terciptanya layanan yang efisien, inklusif, dan berkualitas.

Faktor Tim

MAN 1 Kota Malang menjadikan dinamika tim sebagai kunci peningkatan layanan pendidikan. Kolaborasi, komunikasi efektif, dan adaptasi teknologi terbukti mampu mengatasi kendala teknis seperti akses SUKASAM. Hal ini selaras dengan teori SDM Gary Dessler (2013) dan SIM Taufiq (2013) yang menekankan pentingnya

kerja sama dan pengelolaan sumber daya dalam organisasi.

Faktor Sistem

MAN 1 Kota Malang mengandalkan sistem kuat berbasis SOP, infrastruktur, dan aplikasi SUKASAM untuk mendukung layanan yang efisien, inklusif, dan responsif. Sistem ini terbukti efektif dalam menampung umpan balik dan mengoptimalkan pelayanan pendidikan.

Faktor Kontekstual

MAN 1 Kota Malang berhasil mengelola tantangan kontekstual melalui optimalisasi SDM dan teknologi. Hal ini mendukung terciptanya layanan pendidikan yang efisien, inklusif, dan berkelanjutan sesuai teori SDM, SIM, dan e-Governance.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian, pelayanan pendidikan di MAN 1 Kota Malang periode Juli–September 2024 tergolong sangat baik (nilai A) berdasarkan indikator *Reliability*, *Responsiveness*, *Competence*, *Credibility*, *Tangibles*, *Understanding the Customer*, dan *Communication*. Namun, evaluasi melalui SUKASAM mencatat 56 temuan dari 65 populasi, dengan kesalahan tertinggi pada layanan BK (24 dari 28). Meski demikian, tidak ditemukan hambatan signifikan; faktor internal seperti dedikasi SDM, kepemimpinan transparan, kerja tim, serta sistem dan SOP yang memadai menjadi kekuatan utama. Implementasi SUKASAM terbukti efektif sebagai katalisator peningkatan mutu pelayanan pendidikan secara menyeluruh.

B. Saran

Disarankan agar MAN 1 Kota Malang terus mengoptimalkan fitur dan analisis data

aplikasi SUKASAM melalui pemanfaatan data historis, integrasi sistem, dan pengembangan dashboard interaktif guna meningkatkan transparansi dan prediktivitas layanan. Penguatan SDM melalui pelatihan lanjutan serta peningkatan lingkungan fisik juga perlu dilakukan untuk menjaga mutu pelayanan. Secara khusus, layanan Bimbingan Konseling (BK) perlu dibenahi melalui evaluasi prosedur, pelatihan petugas, pemanfaatan teknologi, serta penguatan sistem monitoring dan umpan balik, agar kualitas pelayanan lebih konsisten dan merata di seluruh unsur layanan.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2013). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Abdussamad, Zuchri. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV Syakir Media Press
- Bungin, Burhan. (2011). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Creswell, Jhon. W. 2016. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran Edisi 4*. Diterjemahkan Oleh Achmad Fawaid dan Rianayati. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daymon dan Holloway 2008. *Metode-Metode Riset Kualitatif dalam Public Relations dan Marketing Communications*. Diterjemahkan Oleh Cahya Wiratama. Yogyakarta : Bentang
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Electronic Government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: Andi.

- Indrayani, Etin. (2020). *E-Government konsep, Implementasi dan perkembangannya di Indonesia*. Sumatera Barat: LPP Balai Insan Cendekia
- Iskandar. (2009). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial Jakarta Gaung*. Jakarta : Persada Press
- Islamy, M. Irfan .2003. *Dasar-Dasar Adminstrast Publik dan Manajemen Publik*. Malang : Universitas Brawijaya
- Khairudin, dkk. 2021. *Potret kepercayaan publik good governance dan e-government di Indonesia*. Jawa Tengah : Amerta Media
- Ligian, S.P.(2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmudi .2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Maryam, Siti, N. (2017). *Mewujudkan Good governance melalui pelayanan publik*. JIPSI: Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi UNIKOM, hal. 6
- Mindarti, L.I. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju tata kelola yang baik*. Universitas Brawijaya: Press.
- Moleong, lexy J. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mukarom, dkk. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka setia
- Mukarom, Zaenal dan Laksana, Muhibudin Wijaya. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Naamy, Nazar. (2019). *Metodologi Penelikan kualitatif: Dasar-dasar & Aplikasinya*. NTT: LP2M UIN Mataram.
- Narbuka Cholid. (1997). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasution, Abdul Fattah. (2023). *Metode Penelitian kualitatif*. Bandung: CV. Harfa Creative
- Osborne, Stephen P. 2010. *The New Public Governance? Emerging Persective on The Theory and Practice of Public Governance*. Londo & New York: Routledge
- Pangkey, Itjey, dan Margareth Inof, R.R. 2023. *Manajemen Pelayanan Publik*. Samarinda : Tahta Media Group.
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pasolong, Harbani. (2008). *Kepemimpinan birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. (2013). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pemerintah Indonesia. (2003). UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional. Peraturan Perundang-Undangan: Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2012). Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelayanananan Publik. Peraturan Pemerintahan: Jakarta
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Pemerintahan RI. (2004). Undang-Undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Prasetyo, Wima Y .2012. *Mishul Manajemen Pelayanan Publik: Konsep Kuulitas Pelayanan Publik*. Malang : UB Distance Learning

- Raga, Muhammad Ramadhan, dkk. 2018. *Peranan pemerintah daerah dalam meningkatkan mutu pendidikan*. Jurnal Kajian Komunikasi : Jakarta
- Rachman, Marjoni. 2021. *Manajemen pelayanan publik*. Samarinda : tahta media Group.
- Rewansyah, Asmawi. 2015. *Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta Timur : PT. Rizky Grafis.
- Rianto, Budi&Lestari, Tri. 2012. *Polri& Aplikasi E-Government*. Surabaya : CV. Putra Media Nusantara
- Salbiyah. 2024. *Penerapan digitalisasi pelayanan publik di kantor kecamatan rappocini kota makassar*. Skripsi. Makassar : Universitas Muhammadiyah
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Saryanto, dkk. 2022. *Permasalahan pendidikan di Indonesia*. Sumatera Barat : CV Azka Pustaka
- Silalahi, Ulber, 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT Rafika Aditama.
- Suyono & Haryanto. (2014). *Belajar dan Pembelajaran Teori dan Konsep Dasar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional.(1990). Jakarta: PT Armas Duta Jaya
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. (2005). Bandung: Nuansa Ilmu.
- Usman dan Akbar. (2003). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Wardani, Reski. 2023. *Digitalisasi Pelayanan Publik : Studi Fenomenologi tentang makna teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas layanan publik*. Tesis : Universitas Hasanudin Makassar
- Zulhakim, Aziz. (2012). *Mengenal E-government: Pemahaman konsep aplikasi E-goverment sebagai Inovasi Pelayanan Publik*. Bengkulu: Universitas Prof Dr Hazairin, SH.