
PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI KOTA BIMA

Saprijal¹⁾, Andi M. Rusli²⁾, Suhardiman Syamsu³⁾

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Hasanuddin

Correspondence author: Saprijal, saprijalbima@gmail.com, Makassar, Indonesia

Abstract

This study aims to analyze community perceptions of the quality of educational services in Bima City. The research employs a qualitative approach with a descriptive qualitative design. Data were collected through in-depth interviews, observations, and document analysis involving community members who have direct experience with educational services. The findings indicate that community perceptions of educational service quality are diverse and influenced by several key aspects, including service accessibility, the quality of educational facilities and infrastructure, the competence and attitudes of educators, the effectiveness of administrative services, and the responsiveness of schools and local government. Although efforts have been made to improve educational services, the community still perceives disparities in service quality among schools and limited responsiveness to public aspirations. This study concludes that improving the quality of educational services in Bima City requires a comprehensive approach that integrates infrastructure development, strengthening the professionalism of human resources, bureaucratic simplification, and increased community participation in educational service delivery.

Keywords: community perception, service quality, education, bima city

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Kota Bima. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi dengan melibatkan masyarakat yang memiliki pengalaman langsung dalam mengakses layanan pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendidikan bersifat beragam dan dipengaruhi oleh beberapa aspek utama, yaitu aksesibilitas layanan, kualitas sarana dan prasarana, kompetensi serta sikap tenaga pendidik, efektivitas pelayanan administrasi, dan tingkat responsivitas pihak sekolah serta pemerintah daerah. Meskipun terdapat upaya peningkatan pelayanan pendidikan, masyarakat masih menilai adanya ketimpangan kualitas layanan antar sekolah dan rendahnya responsivitas terhadap aspirasi publik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di Kota Bima perlu dilakukan secara komprehensif dengan mengintegrasikan perbaikan infrastruktur, penguatan profesionalisme sumber daya manusia, penyederhanaan birokrasi, serta

peningkatan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan.

Kata Kunci: persepsi masyarakat, kualitas pelayanan, pendidikan, kota bima

A. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan layanan publik yang memiliki peran strategis dalam membentuk kualitas sumber daya manusia dan menentukan arah pembangunan daerah (Dewi et al., 2018). Dalam konteks pemerintahan daerah, kualitas pelayanan pendidikan menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan public (Sinaga & Muhammad, 2020), sebagaimana diamanatkan dalam prinsip *good governance* yang menekankan akuntabilitas (Ramadan, 2025), efektivitas, dan responsivitas terhadap kebutuhan Masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah daerah dituntut tidak hanya menyediakan akses pendidikan, tetapi juga memastikan bahwa layanan pendidikan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan (Ramadan, 2025; Setiawan, 2023).

Kota Bima sebagai salah satu daerah otonom di Provinsi Nusa Tenggara Barat terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan melalui berbagai program, seperti pembangunan sarana dan prasarana sekolah, peningkatan kompetensi tenaga pendidik, serta perluasan akses pendidikan bagi seluruh lapisan Masyarakat (At-tamimy & Eloy, 2025). Namun, upaya tersebut tidak selalu berbanding lurus dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Dalam praktiknya, masih dijumpai berbagai persoalan, seperti keterbatasan fasilitas pendidikan, ketimpangan kualitas layanan antar sekolah, efektivitas pelayanan administrasi pendidikan, serta responsivitas pihak sekolah dan pemerintah daerah terhadap keluhan masyarakat.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendidikan menjadi aspek penting untuk dikaji karena persepsi tersebut mencerminkan pengalaman langsung, penilaian subjektif, serta harapan masyarakat terhadap layanan publik di bidang pendidikan (Osborne et al., 2013). Persepsi yang positif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah dan institusi pendidikan, sedangkan persepsi negatif berpotensi menurunkan tingkat partisipasi masyarakat serta melemahkan legitimasi kebijakan pendidikan yang dijalankan. Dengan demikian, memahami persepsi masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai evaluasi kinerja pelayanan pendidikan, tetapi juga sebagai dasar perumusan kebijakan yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan nyata masyarakat (Nyadzi & Morris, 2026).

Sebagian besar kajian mengenai kualitas pelayanan pendidikan selama ini lebih banyak menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menitikberatkan pada pengukuran indikator-indikator standar pelayanan (Bahruddin, 2024). Pendekatan tersebut cenderung belum mampu menggali secara mendalam pengalaman, makna, dan penilaian subjektif masyarakat terhadap pelayanan pendidikan yang mereka rasakan sehari-hari (Fajri et al., 2025). Padahal, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis dan administratif, tetapi juga oleh dimensi sosial, budaya, dan relasi antara penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna (Kandou et al., 2025).

Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali secara mendalam persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Kota Bima. Pendekatan

kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami realitas sosial secara komprehensif melalui sudut pandang masyarakat, termasuk faktor-faktor yang membentuk persepsi mereka, pengalaman konkret dalam mengakses layanan pendidikan, serta harapan dan kritik terhadap penyelenggaraan pelayanan Pendidikan (Handoko et al., 2024). Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian pelayanan publik di bidang pendidikan, sekaligus memberikan masukan praktis bagi pemerintah daerah dan pemangku kepentingan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di Kota Bima.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif (Sari et al., 2023), yang bertujuan untuk memahami secara mendalam persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Kota Bima. Pendekatan ini dipilih karena persepsi masyarakat merupakan realitas sosial yang bersifat subjektif dan kontekstual, sehingga memerlukan pemahaman yang komprehensif melalui pengalaman, pandangan, serta makna yang dibangun oleh masyarakat sebagai pengguna layanan pendidikan. Dengan pendekatan kualitatif, peneliti dapat menggali fenomena pelayanan pendidikan secara lebih mendalam dan holistik sesuai dengan kondisi empiris di lapangan (Creswell & Creswell, 2022).

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Bima, Provinsi Nusa Tenggara Barat, dengan pertimbangan bahwa daerah tersebut merupakan wilayah otonom yang secara berkelanjutan melakukan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pendidikan. Subjek penelitian adalah masyarakat Kota Bima yang memiliki pengalaman langsung dalam mengakses layanan pendidikan, baik sebagai orang tua peserta didik, peserta

didik, maupun tokoh masyarakat. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu, seperti keterlibatan langsung dengan layanan pendidikan dan pemahaman terhadap kondisi pendidikan di lingkungannya. Jumlah informan tidak ditentukan secara pasti, melainkan disesuaikan dengan prinsip saturasi data, yakni ketika data yang diperoleh telah berulang dan tidak ditemukan informasi baru yang signifikan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi nonpartisipan, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali persepsi, pengalaman, serta penilaian subjektif masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Kota Bima. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung kondisi sarana dan prasarana pendidikan serta proses pelayanan yang berlangsung di lingkungan sekolah. Sementara itu, studi dokumentasi dimanfaatkan untuk memperoleh data pendukung berupa dokumen kebijakan pendidikan daerah, laporan Dinas Pendidikan, serta arsip lain yang relevan dengan fokus penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan, sejak tahap pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan. Proses analisis meliputi kegiatan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Data yang diperoleh dianalisis dengan cara mengelompokkan dan menafsirkan tema-tema utama yang berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendidikan, seperti aksesibilitas layanan, responsivitas penyedia layanan, keadilan pelayanan, serta hubungan antara institusi pendidikan dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Keabsahan data dijamin melalui penerapan triangulasi, baik triangulasi sumber, teknik, maupun waktu, guna

meningkatkan kredibilitas hasil penelitian (Husnullail & Jailani, 2024). Selain itu, peneliti juga melakukan *member check* dengan mengonfirmasi kembali hasil temuan kepada informan untuk memastikan kesesuaian antara data yang diperoleh dengan makna yang dimaksudkan oleh informan. Penelitian ini juga menjunjung tinggi prinsip etika penelitian dengan memastikan persetujuan informan, menjaga kerahasiaan identitas, serta menggunakan data semata-mata untuk kepentingan akademik.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Pendidikan Persepsi Masyarakat terhadap Aksesibilitas Pelayanan Pendidikan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai akses terhadap layanan pendidikan di Kota Bima telah mengalami peningkatan, terutama dari sisi ketersediaan satuan pendidikan dan kemudahan pendaftaran peserta didik. Informan menyatakan bahwa keberadaan sekolah di hampir setiap wilayah permukiman memudahkan masyarakat dalam menyekolahkan anak-anak mereka. Namun demikian, masih terdapat persepsi bahwa akses pendidikan belum sepenuhnya merata, khususnya bagi masyarakat di wilayah pinggiran kota yang menghadapi keterbatasan sarana pendukung, seperti transportasi dan fasilitas belajar. Temuan ini menunjukkan bahwa aksesibilitas pelayanan pendidikan tidak hanya berkaitan dengan keberadaan institusi pendidikan, tetapi juga dengan kemampuan masyarakat untuk memanfaatkan layanan tersebut secara optimal.

Persepsi terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana Pendidikan

Dari hasil wawancara dan observasi, ditemukan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas sarana dan prasarana pendidikan cenderung beragam. Sebagian informan menilai bahwa fasilitas pendidikan

di sekolah-sekolah tertentu telah memadai, terutama sekolah yang berada di pusat kota. Namun, informan lain mengungkapkan masih adanya ketimpangan kualitas fasilitas antar sekolah, seperti keterbatasan ruang kelas, fasilitas laboratorium, dan media pembelajaran. Kondisi ini memunculkan persepsi bahwa kualitas pelayanan pendidikan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keadilan layanan publik, karena masih terdapat perbedaan kualitas pelayanan antar wilayah dan antar satuan pendidikan.

Persepsi terhadap Kompetensi dan Sikap Tenaga Pendidik

Masyarakat pada umumnya memandang tenaga pendidik di Kota Bima memiliki kompetensi yang cukup baik dalam melaksanakan proses pembelajaran. Informan menilai bahwa guru memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan pendidikan, tidak hanya melalui kemampuan mengajar, tetapi juga melalui sikap, kedisiplinan, dan cara berinteraksi dengan peserta didik serta orang tua. Namun, penelitian ini juga menemukan adanya persepsi negatif terkait kurangnya kedisiplinan sebagian tenaga pendidik dan rendahnya intensitas komunikasi antara sekolah dan orang tua peserta didik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh aspek akademik, tetapi juga oleh kualitas relasi sosial antara penyedia layanan dan masyarakat.

Persepsi terhadap Pelayanan Administrasi Pendidikan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pendidikan masih menjadi salah satu aspek yang paling banyak mendapat kritik dari masyarakat. Informan mengungkapkan bahwa prosedur administrasi di beberapa sekolah dan instansi pendidikan dinilai belum sepenuhnya efektif dan responsif, terutama dalam pengurusan dokumen pendidikan dan pelayanan informasi. Persepsi tersebut

mencerminkan bahwa masyarakat masih menghadapi hambatan birokratis yang berpotensi menurunkan kepuasan terhadap pelayanan pendidikan secara keseluruhan. Kondisi ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan administrasi sebagai bagian integral dari pelayanan pendidikan.

Responsivitas dan Perhatian terhadap Aspirasi Masyarakat

Penelitian ini juga menemukan bahwa masyarakat memiliki harapan yang tinggi terhadap responsivitas pihak sekolah dan pemerintah daerah dalam menanggapi keluhan serta aspirasi terkait pelayanan pendidikan. Sebagian informan menilai bahwa saluran pengaduan telah tersedia, namun belum sepenuhnya dimanfaatkan secara efektif. Kurangnya tindak lanjut yang jelas terhadap keluhan masyarakat menimbulkan persepsi bahwa partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan pendidikan belum menjadi perhatian utama. Temuan ini menegaskan bahwa keterlibatan masyarakat merupakan elemen penting dalam menciptakan pelayanan pendidikan yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan publik.

Pembahasan

Pembahasan ini menitikberatkan pada interpretasi temuan penelitian mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Kota Bima dengan mengaitkannya pada konsep pelayanan publik dan pendidikan sebagai layanan dasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat tidak bersifat tunggal, melainkan terbentuk dari interaksi berbagai faktor struktural, institusional, dan sosial yang memengaruhi pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan pendidikan. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pendidikan tidak dapat dipahami semata-mata dari capaian administratif atau indikator kinerja formal, tetapi harus dilihat dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dari aspek aksesibilitas, temuan penelitian menunjukkan bahwa keberadaan satuan pendidikan yang relatif tersebar di wilayah Kota Bima telah memberikan kemudahan bagi sebagian besar masyarakat untuk mengakses layanan pendidikan. Namun demikian, persepsi masyarakat mengungkapkan bahwa aksesibilitas belum sepenuhnya merata, terutama bagi kelompok masyarakat yang berada di wilayah pinggiran atau memiliki keterbatasan sosial ekonomi. Kondisi ini memperlihatkan bahwa akses pendidikan tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan sekolah secara fisik, tetapi juga mencakup faktor pendukung lain, seperti kondisi sarana transportasi, kemampuan ekonomi keluarga, serta dukungan kebijakan yang sensitif terhadap kelompok rentan. Dengan demikian, pelayanan pendidikan yang berkualitas harus mampu menjamin kesetaraan akses bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.

Pembahasan terhadap kualitas sarana dan prasarana pendidikan menunjukkan adanya kesenjangan antar sekolah yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap keadilan pelayanan publik. Sekolah-sekolah yang berada di pusat kota cenderung dipersepsikan memiliki fasilitas yang lebih baik dibandingkan sekolah di wilayah lain. Ketimpangan ini tidak hanya berdampak pada kenyamanan proses pembelajaran, tetapi juga membentuk persepsi bahwa kualitas pelayanan pendidikan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pemerataan. Dalam konteks pelayanan publik, kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan memperlebar kesenjangan mutu pendidikan antar wilayah apabila tidak ditangani secara sistematis dan berkelanjutan.

Dari sisi kompetensi dan sikap tenaga pendidik, hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat menilai guru sebagai aktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan pendidikan. Persepsi positif terhadap kompetensi guru menunjukkan

bahwa masyarakat tidak hanya menilai kualitas pelayanan dari hasil akademik peserta didik, tetapi juga dari proses interaksi yang terbangun antara guru, peserta didik, dan orang tua. Namun demikian, temuan mengenai rendahnya disiplin dan kurangnya komunikasi di sebagian satuan pendidikan mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pendidikan memerlukan penguatan aspek profesionalisme dan etika pelayanan tenaga pendidik. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan pedagogik, tetapi juga oleh kualitas relasi sosial yang bersifat humanis dan partisipatif.

Pembahasan mengenai pelayanan administrasi pendidikan memperlihatkan bahwa birokrasi masih menjadi salah satu sumber utama persepsi negatif masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendidikan. Prosedur yang dianggap berbelit, kurang transparan, dan lambat dalam merespons kebutuhan masyarakat menunjukkan bahwa dimensi administratif sering kali belum berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Dalam perspektif pelayanan publik, kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara prinsip pelayanan prima dan praktik birokrasi yang dijalankan. Oleh karena itu, reformasi pelayanan administrasi pendidikan menjadi aspek strategis dalam meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Aspek responsivitas dan partisipasi masyarakat juga menjadi temuan penting dalam penelitian ini. Masyarakat memiliki harapan yang tinggi agar pihak sekolah dan pemerintah daerah lebih terbuka terhadap aspirasi dan keluhan yang disampaikan. Persepsi bahwa saluran pengaduan belum ditindaklanjuti secara optimal mencerminkan lemahnya mekanisme umpan balik dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan. Padahal, partisipasi masyarakat merupakan elemen penting dalam menciptakan pelayanan publik yang akuntabel dan berorientasi pada kebutuhan

nyata masyarakat. Keterlibatan masyarakat secara aktif tidak hanya dapat meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat legitimasi kebijakan pendidikan yang diterapkan di daerah.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menegaskan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Kota Bima dipengaruhi oleh keterpaduan antara aspek kebijakan, kelembagaan, dan interaksi sosial dalam penyelenggaraan layanan pendidikan. Temuan penelitian ini menguatkan pandangan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pendidikan tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan memerlukan pendekatan komprehensif yang mengintegrasikan perbaikan infrastruktur, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penyederhanaan birokrasi, serta penguatan partisipasi masyarakat. Dengan demikian, pelayanan pendidikan yang berkualitas bukan hanya menjadi tanggung jawab pemerintah daerah dan institusi pendidikan, tetapi juga merupakan hasil dari kolaborasi antara negara dan masyarakat dalam membangun sistem pendidikan yang adil, responsif, dan berkelanjutan.

D. PENUTUP

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Kota Bima menunjukkan dinamika yang kompleks dan multidimensional. Masyarakat menilai bahwa upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan pendidikan telah memberikan dampak positif, khususnya dalam hal peningkatan akses pendidikan dan ketersediaan satuan pendidikan. Namun demikian, persepsi masyarakat juga mengungkapkan masih adanya berbagai permasalahan yang perlu mendapat perhatian serius, seperti ketimpangan kualitas sarana dan prasarana antar sekolah, efektivitas pelayanan administrasi pendidikan, serta tingkat responsivitas penyedia layanan terhadap aspirasi dan keluhan masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan tidak hanya dipersepsikan berdasarkan aspek teknis dan administratif, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh dimensi sosial dan relasional, terutama dalam interaksi antara tenaga pendidik, pihak sekolah, pemerintah daerah, dan masyarakat. Persepsi positif masyarakat terhadap kompetensi tenaga pendidik menjadi modal penting dalam peningkatan kualitas pelayanan pendidikan, namun masih diperlukan penguatan profesionalisme, kedisiplinan, serta komunikasi yang lebih efektif dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, persepsi masyarakat mencerminkan kebutuhan akan pelayanan pendidikan yang tidak hanya efisien, tetapi juga adil, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan nyata masyarakat.

E. DAFTAR PUSTAKA

- At-tamimy, M. I., & Eloy, M. J. A. (2025). Educational Perception in Urban and Rural Communities: A Qualitative Study. *International Journal of Interdisciplinary Research*, 1(1), 40–53. <https://doi.org/10.71305/ijir.v1i1.226>
- Bahrudin. (2024). *Pendekatan Evaluasi pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Pendidikan Perspektif Al-Qur'an* [Jakarta: Universitas PTIQ]. <https://repository.ptiq.ac.id/id/eprint/1866/>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: Sage Publication Inc.
- Dewi, M. P., Rahmatunnisa, M., Sumaryana, A., & Kristiadi, J. B. (2018). Ensuring service quality in education for Indonesia's sustainable education. *Journal of Social Studies Education Research*, 9(4), 65–81. <https://jsser.org/index.php/jsser/article/view/338>
- Fajri, I., Remiswal, R., & Khadijah, K. (2025). Makna Pengalaman Guru dalam Evaluasi Afektif: Studi Fenomenologis di Madrasah Aliyah Iqra. *EDU SOCIETY: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 85–94. <https://doi.org/10.56832/edu.v5i2.1028>
- Handoko, Y., Wijaya, H. A., & Lestari, A. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif Panduan Praktis untuk Penelitian Administrasi Pendidikan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Husnullail, M., & Jailani, M. S. (2024). Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam riset ilmiah. *Jurnal Genta Mulia*, 15(2), 70–78. <https://ejournal.uncm.ac.id/index.php/gm/article/view/1148>
- Kandou, F. M. W., Adam, A., & Alim, A. (2025). Makna Sosial Budaya dalam Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 10(1), 1–24. <https://doi.org/10.51933/health.v10i1.2125>
- Nyadzi, B. K., & Morris, J. C. (2026). E-Government and Public Trust in Developing Countries: A Systematic Review and Research Agenda. *International Journal of Public Administration*, 49(3), 1–25. <https://doi.org/10.1080/01900692.2025.2597453>
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach. *The American Review of Public Administration*, 43(2), 135–158. <https://doi.org/10.1177/0275074012466935>
- Ramadan. (2025). Implementation Of Good Governance Principles In Improving The Quality Of Public Services. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(12), 7492–7498.

<https://doi.org/10.56338/jks.v8i12.9176>

Sari, M., Rachman, H., Astuti, N. J., Afgani, M. W., & Abdullah, R. (2023). Explanatory survey dalam metode penelitian deskriptif kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(1), 10–16.

<https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1953>

Setiawan, H. (2023). Adapting to Service Quality; Building Public Trust through A Servqual Perspective. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(2), 610–623.

<https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v7i2.3894>

Sinaga, M. S., & Muhammad, A. S. (2020). Melalui survei kepuasan masyarakat: tingkatkan kualitas layanan pendidikan. *JlAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 8(2), 265–274.

<https://doi.org/10.31764/jiap.v8i2.2182>