



Penguatan Tata Kelola Pendidikan Melalui Forum Konsultasi Publik: Strategi Penyusunan Rekomendasi Kebijakan di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kebumen

Sotya Partiwie Ediwidjojo^{1*},

¹Program Studi Pasca Sarjana Manajemen, Universitas Cendekia Mitra Indonesia Yogyakarta, Indonesia, 55172

E-mail: sotyapartiwie@gmail.com

Doi : <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v7i1.2867>

Info Artikel:

Diterima :

2025-11-20

Diperbaiki :

2026-01-03

Disetujui :

2026-01-12

Katakunci : *Pelayanan Publik, Pendidikan, New Public Service, Partisipasi Masyarakat,*

Abstrak: Artikel ini mendeskripsikan kegiatan pengabdian masyarakat berupa partisipasi narasumber dalam Forum Konsultasi Publik Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen, yang berfokus pada penguatan paradigma New Public Service (NPS) dalam penyelenggaraan pelayanan publik bidang pendidikan. NPS menekankan peran pemerintah sebagai pelayan warga negara, bukan pengendali, serta mendorong kolaborasi antarpemangku kepentingan. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan pemahaman aparatur pendidikan dan masyarakat tentang prinsip pelayanan publik yang partisipatif, akuntabel, transparan, dan responsif. Metode pelaksanaan meliputi paparan materi, diskusi interaktif, dan penyusunan rekomendasi kebijakan berbasis nilai publik. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa transformasi digital, pemerataan sumber daya, dan peningkatan partisipasi masyarakat menjadi tiga pilar utama dalam mewujudkan pelayanan pendidikan yang berkualitas. Forum ini menghasilkan rumusan tujuh strategi perbaikan yang menegaskan pentingnya sinergi lintas sektor dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Kabupaten Kebumen

Abstract: This article describes community service activities in the form of resource person participation in the Kebumen Regency Education Office Public Consultation Forum, which focuses on strengthening the New Public Service (NPS) paradigm in the implementation of public services in the field of education. NPS emphasizes the role of the government as a servant of the citizens, not a controller, and encourages collaboration among stakeholders. This activity aims to increase the understanding of education officials and the community about the principles of public services that are participatory, accountable, transparent, and responsive.

Keywords: Public Services, Education, New Public Service, Community Participation,

The implementation methods include material presentations, interactive discussions, and the formulation of policy recommendations based on public values. The results of the activity show that digital transformation, equitable distribution of resources, and increased community participation are the three main pillars in realizing quality educational services. The forum produced seven improvement strategies that emphasize the importance of cross-sectoral synergy in improving the quality of educational services in Kebumen Regency.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan instrumen utama penyelenggaraan pemerintahan modern yang berorientasi pada pemenuhan hak-hak dasar warga negara. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan publik mencerminkan fungsi negara untuk memastikan kesejahteraan sosial melalui penyediaan layanan yang adil, transparan, dan akuntabel (Irfan & Anirwan, 2023; Osborne, Radnor, & Nasi, 2013). Di Indonesia, pelayanan publik diatur melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam berbagai sektor, termasuk pendidikan.

Dalam bidang pendidikan, pelayanan publik memiliki dimensi yang lebih luas daripada sekadar aktivitas administratif. Layanan pendidikan merupakan bagian dari mandat konstitusional untuk mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana tercantum dalam Pembukaan UUD 1945. Artinya, setiap kebijakan pendidikan yang dijalankan pemerintah daerah tidak hanya bersifat teknokratis, tetapi juga moral dan sosial—yakni untuk memastikan keadilan dan pemerataan kesempatan belajar bagi seluruh warga negara (Osborne et al., 2013; Permatasari, 2020).

Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen memiliki posisi strategis sebagai lembaga pelaksana yang menjamin terselenggaranya pendidikan yang berkualitas, merata, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Namun, realitas empiris menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pendidikan di daerah ini masih menghadapi sejumlah tantangan. Hasil penelitian terdahulu oleh Anwar (2022), tentang efektivitas tata kelola pelayanan publik di sektor pendidikan daerah menunjukkan bahwa kendala utama terdapat pada kesenjangan distribusi tenaga pendidik, lemahnya sistem digitalisasi administrasi, dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan layanan pendidikan. Penelitian ini sejalan dengan temuan Muazir, Nurhamsyah, dan Alhamdani (2022) yang menyoroti bahwa

pelayanan pendidikan di daerah-daerah nonmetropolitan masih didominasi oleh kultur birokrasi lama yang menekankan kepatuhan formal dibandingkan orientasi pada kepuasan publik.

Selain itu, beberapa studi regional menunjukkan bahwa pelayanan publik di bidang pendidikan seringkali mengalami problem *inefficiency loop* akibat proses birokrasi yang panjang, keterlambatan distribusi dana BOS, serta minimnya inovasi layanan berbasis teknologi informasi (Irfan & Anirwan, 2023; Lenak, Sumampow, & Waworundeng, 2021). Penelitian Swastika, Susanto, dan Juliani (2022) sebelumnya juga menegaskan bahwa kompleksitas birokrasi di sektor pendidikan daerah cenderung menghambat pelaksanaan prinsip *good governance*, terutama dalam aspek transparansi dan akuntabilitas publik.

Permasalahan tersebut tidak hanya berimplikasi pada rendahnya kualitas pembelajaran, tetapi juga memperlebar kesenjangan antarwilayah, menurunkan tingkat partisipasi sekolah, dan memperlemah kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Kondisi inilah yang menuntut adanya pembaruan paradigma dalam penyelenggaraan layanan publik di bidang pendidikan.

Salah satu paradigma yang relevan dengan kebutuhan reformasi birokrasi modern adalah *New Public Service* (NPS) yang diperkenalkan oleh Denhardt, (2019). Paradigma ini berangkat dari kritik terhadap pendekatan *Old Public Administration* yang hierarkis dan *New Public Management* (NPM) yang terlalu menekankan efisiensi ekonomi. NPS menempatkan masyarakat sebagai warga negara (*citizens*) dan mitra kolaboratif, bukan semata pelanggan (*customers*). Fokus NPS bukan hanya pada *efficiency* tetapi pada *public values*, yakni nilai-nilai publik seperti keadilan, partisipasi, dan demokrasi (Denhardt, 2019; Osborne et al., 2013).

Penerapan NPS di sektor pendidikan menekankan pentingnya partisipasi masyarakat, kolaborasi lintas sektor, transparansi informasi, dan inovasi layanan berbasis nilai sosial. Penelitian Muliawaty dan Hendryawan (2020) menunjukkan bahwa penerapan prinsip NPS dalam pelayanan pendidikan dapat meningkatkan kualitas kebijakan publik melalui keterlibatan langsung stakeholder pendidikan seperti guru, komite sekolah, dan orang tua. Demikian pula, Anwar (2022) menegaskan bahwa model partisipatif berbasis NPS berkontribusi signifikan dalam membangun kepercayaan publik (*public trust*) terhadap lembaga pendidikan daerah.

Oleh karena itu, paradigma *New Public Service* menjadi acuan normatif dan empiris dalam membangun sistem pelayanan pendidikan yang lebih manusiawi dan berkeadilan. Forum Konsultasi Publik (FKP) Dinas Pendidikan Kabupaten

Kebumen, di mana penulis berperan sebagai narasumber, menjadi wahana strategis untuk menerjemahkan prinsip-prinsip NPS dalam konteks nyata pemerintahan daerah. Forum ini mempertemukan aparatur pemerintah, tenaga pendidik, masyarakat, dan akademisi untuk berdialog secara kolaboratif mencari solusi terhadap berbagai problem pelayanan pendidikan.

Artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan hasil kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan melalui forum tersebut, serta merumuskan model penguatan pelayanan publik pendidikan di Kabupaten Kebumen berdasarkan prinsip-prinsip *New Public Service*. Melalui analisis hasil diskusi dan rekomendasi kebijakan yang dihasilkan, artikel ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dan praktisi pendidikan dalam mengimplementasikan tata kelola layanan publik yang partisipatif, transparan, dan berbasis nilai publik.

2. Metode

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan dalam bentuk forum diskusi kebijakan publik bertajuk “Pelayanan Publik Dinas Pendidikan dalam Perspektif New Public Service”, yang berlangsung di lingkungan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kebumen. Adapun metode pelaksanaan menggunakan pendekatan yang bersifat partisipatif dan kolaboratif, selaras dengan prinsip NPS yang menekankan keterlibatan aktif warga negara dalam perumusan kebijakan publik. Pelaksanaan terdiri atas empat tahap utama yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan:

Meliputi koordinasi dengan Dinas Pendidikan, pengumpulan data pelayanan, dan identifikasi isu strategis melalui analisis dokumen serta wawancara informal dengan pegawai dinas dan kepala sekolah. Fase ini umumnya dikaitkan dengan proses *environmental scanning* atau pemindaian lingkungan untuk memahami kondisi aktual, tantangan struktural, dan peluang kolaborasi yang tersedia. Koordinasi awal dengan Dinas Pendidikan merupakan elemen kritis karena dinas adalah pemilik kewenangan sektoral. Melalui koordinasi ini, tim pelaksana memperoleh legitimasi, dukungan data, serta pemahaman mengenai konteks lokal yang mungkin tidak tertangkap oleh dokumen formal.

Pengumpulan data pelayanan bertujuan menilai efektivitas layanan yang selama ini diberikan oleh Dinas Pendidikan, sekolah, dan tenaga kependidikan. Data yang dikumpulkan dapat berupa waktu pelayanan, kualitas respons, tingkat

kepuasan masyarakat, dan hambatan birokrasi. Sementara itu, identifikasi isu strategis dilakukan melalui dua metode: analisis dokumen (regulasi, laporan, hasil audit, rencana strategis) dan wawancara informal dengan pegawai dinas maupun kepala sekolah. Pendekatan metodologis yang bersifat kombinatif seperti ini memungkinkan munculnya pemahaman holistik, baik dari sudut pandang kebijakan maupun pengalaman praktis di lapangan.

Isu strategis yang teridentifikasi pada tahap ini akan menjadi input penting untuk diskusi pada tahap pelaksanaan forum. Dalam prinsip NPS, keberhasilan penciptaan nilai publik sangat ditentukan oleh bagaimana organisasi pemerintah memahami kebutuhan masyarakat dan meresponsnya melalui dialog. Dengan demikian, tahap persiapan tidak hanya mempersiapkan logistik, tetapi juga memperkaya pemahaman konseptual sebagai basis diskusi.

2. Tahap Pelaksanaan Forum:

Forum diikuti oleh pejabat struktural Dinas Pendidikan, pengawas sekolah, kepala sekolah, guru, serta perwakilan masyarakat dan organisasi pendidikan. Pendekatan ini bersifat *participatory learning*, di mana setiap peserta berperan sebagai sumber informasi. Dari perspektif manajemen pembelajaran organisasi, diskusi ini meningkatkan kapasitas institusi melalui berbagi pengetahuan secara horizontal. Metode pelaksanaan mencakup:

- Pemaparan materi ilmiah tentang prinsip dan teori New Public Service. Pemahaman teoritis mengenai NPS sangat penting untuk memberikan kerangka berpikir yang membantu peserta menyadari bahwa pelayanan publik bukan sekadar menjalankan prosedur, melainkan membangun nilai bersama. Prinsip-prinsip seperti *citizen-centered governance*, *collaboration*, dan *public value creation* menjadi dasar pembahasan;
- Diskusi interaktif yang menggali pengalaman peserta dalam menghadapi kendala pelayanan publik;
- Analisis bersama untuk merumuskan strategi perbaikan pelayanan pendidikan di Kebumen. Proses ini mencakup identifikasi akar masalah (*root-cause analysis*), penentuan prioritas, hingga rumusan langkah-langkah perbaikan pelayanan. Strategi yang dirumuskan idealnya bersifat aplikatif, berbasis sumber daya yang tersedia, dan memperhatikan kapasitas institusi pendidikan di Kebumen.

3. Tahap Refleksi dan Evaluasi:

Dilakukan melalui post-forum discussion untuk menilai sejauh mana peserta memahami prinsip pelayanan berbasis nilai publik, serta merumuskan tindak lanjut yang realistis. Tujuan utamanya adalah menilai sejauh mana peserta memahami konsep pelayanan pendidikan berbasis nilai publik dan bagaimana konsep tersebut diterjemahkan ke dalam tindakan nyata.

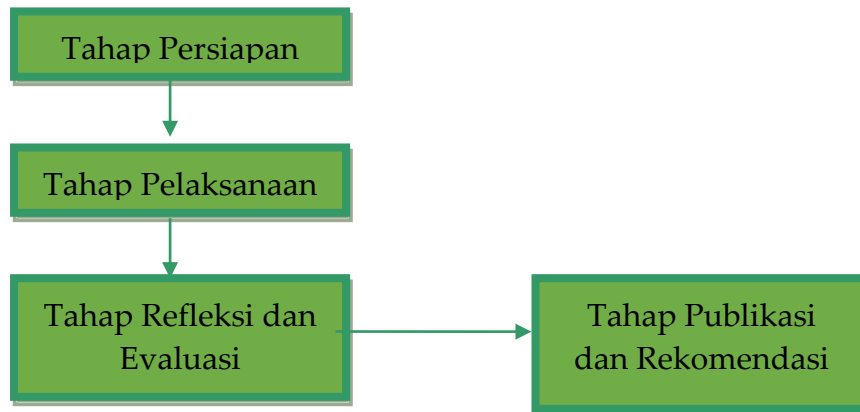
Dalam kerangka teori evaluasi program publik, tahap ini termasuk process evaluation, yaitu menilai proses pelaksanaan dan efektivitas alur komunikasi. Post-forum discussion dilakukan untuk menangkap perubahan perspektif peserta terhadap pelayanan publik. Selain itu, peserta dilibatkan dalam penyusunan rencana tindak lanjut (RTL) yang realistis dan dapat diimplementasikan oleh institusi masing-masing. Penyusunan RTL menjadi indikasi bahwa forum tidak hanya bersifat diskursif, tetapi juga berdampak pada perbaikan kebijakan dan praktik organisasi.

4. Tahap Publikasi dan Rekomendasi:

Tahap akhir adalah perumusan hasil forum menjadi rekomendasi kebijakan yang sistematis dan dapat digunakan oleh Dinas Pendidikan sebagai dasar pengambilan keputusan. Rekomendasi tersebut dapat mencakup aspek tata kelola, prosedur pelayanan, mekanisme koordinasi sekolah–dinas, serta strategi peningkatan kinerja layanan.

Selain disampaikan secara formal kepada Dinas Pendidikan, hasil kegiatan juga dipublikasikan dalam bentuk artikel pengabdian masyarakat. Publikasi ini memiliki fungsi akademis dan praktis. Secara akademis, publikasi memperkuat kontribusi ilmiah dan memperluas pengetahuan mengenai implementasi prinsip NPS dalam pelayanan pendidikan daerah. Secara praktis, publikasi menjadi dokumen yang dapat direplikasi oleh daerah lain dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

Agar lebih memahami alur logis dari kegiatan ini, diperlukan diagram alur yang menggambarkan hubungan antar tahap dalam metode pelaksanaan (gambar 1).



Gambar 1. Diagram alir metode pelaksanaan

3. Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan kegiatan forum yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik harus dikembangkan melalui metode yang terencana, berorientasi tujuan, dan relevan dengan konteks lokal. Dalam kajian administrasi publik modern, pendekatan *New Public Service* (NPS) menekankan upaya membangun nilai publik melalui kolaborasi, dialog, dan pemberdayaan stakeholder, sehingga setiap tahap pelaksanaan forum perlu dirancang selaras dengan prinsip tersebut.

3.1. Permasalahan Pelayanan Pendidikan di Kabupaten Kebumen

Berdasarkan hasil diskusi forum, terdapat delapan isu utama dalam pelayanan publik pendidikan di daerah, yaitu:

1. Birokrasi kompleks dan berbelit, terutama dalam proses perizinan lembaga pendidikan dan pengelolaan dana BOS.
2. Keterbatasan sumber daya manusia, termasuk distribusi guru yang tidak merata dan pelatihan kompetensi yang belum menjangkau seluruh wilayah.
3. Ketimpangan sarana dan prasarana, dengan data menunjukkan sekitar 40% ruang kelas di pedesaan masih rusak dan 60% sekolah belum memiliki laboratorium memadai.
4. Pengelolaan anggaran yang belum optimal, ditandai keterlambatan realisasi dana dan lemahnya akuntabilitas keuangan publik.
5. Responsivitas layanan rendah, terutama dalam menangani keluhan masyarakat dan masalah kekurangan guru.
6. Akses pendidikan belum merata, dipengaruhi faktor ekonomi dan geografis.

7. Budaya kerja aparatur yang masih administratif, belum sepenuhnya berorientasi pelayanan prima.
8. Rendahnya inovasi digital, dengan banyak layanan masih dilakukan secara manual.

Permasalahan tersebut berdampak langsung terhadap kualitas pembelajaran dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Forum menyimpulkan bahwa reformasi pelayanan publik pendidikan di Kebumen memerlukan pendekatan sistemik berbasis nilai publik.

3.2. Pendekatan New Public Service (NPS) dalam Pelayanan Pendidikan

Paradigma NPS menempatkan aparatur publik sebagai pelayan warga negara dengan prinsip utama "Serving, not Steering"(Denhardt, 2019). Prinsip ini diterapkan dalam konteks pendidikan melalui beberapa pilar utama:

- Demokrasi Partisipatif: Masyarakat dilibatkan dalam perumusan dan evaluasi kebijakan pendidikan, termasuk melalui forum komite sekolah dan organisasi masyarakat.
- Kolaborasi dan Jaringan: Dinas Pendidikan membangun kemitraan dengan sektor swasta, LSM, dan komunitas lokal.
- Nilai Publik: Fokus pelayanan diarahkan pada peningkatan kualitas manusia, bukan sekadar efisiensi birokrasi.
- Transparansi dan Akuntabilitas: Semua proses layanan terbuka bagi publik, dengan sistem pelaporan berbasis digital.

NPS menjadi kerangka konseptual yang relevan untuk mendorong perubahan paradigma pelayanan publik di sektor pendidikan agar lebih inklusif, adaptif, dan berkeadilan.

3.3. Strategi Transformasi Pelayanan Publik Pendidikan

Forum merumuskan tujuh strategi perbaikan utama sebagai hasil kolaborasi antara akademisi dan aparatur pemerintah:

1. Reformasi Birokrasi Digital:
Implementasi sistem e-service untuk perizinan, BOS online, dan pengaduan masyarakat guna mempersingkat alur pelayanan.
2. Penguatan Kapasitas SDM:
Pelatihan berkelanjutan bagi guru dan aparatur, termasuk peningkatan kompetensi digital dan etika pelayanan publik.
3. Pemerataan Sarana Prasarana:
Prioritas pembangunan infrastruktur pendidikan di wilayah pedesaan serta penyediaan akses internet di sekolah-sekolah terpencil.

4. **Transparansi Anggaran:**
Penerapan e-budgeting dan audit publik untuk memastikan dana pendidikan digunakan secara efisien dan bertanggung jawab.
5. **Inovasi Layanan Terintegrasi:**
Pengembangan aplikasi pendidikan daerah yang mengintegrasikan data siswa, guru, sekolah, dan sistem pelaporan masyarakat.
6. **Partisipasi Masyarakat:**
Pelibatan aktif komite sekolah, orang tua, dan masyarakat dalam pengawasan serta evaluasi kebijakan pendidikan.
7. **Fokus pada Nilai Publik:**
8. **Setiap kebijakan diarahkan untuk meningkatkan kesejahteraan siswa dan mendukung keadilan sosial melalui pendidikan.**

Strategi ini disusun dengan memperhatikan konteks lokal Kebumen yang memiliki tantangan geografis dan sosial-ekonomi beragam.

3.4. Dampak dan Capaian Kegiatan

Kegiatan forum menghasilkan beberapa capaian penting, antara lain:

- Peningkatan pemahaman peserta terhadap prinsip NPS dan penerapannya di sektor pendidikan.
- Terbentuknya komitmen bersama antara Dinas Pendidikan, sekolah, dan masyarakat untuk memperkuat kolaborasi pelayanan.
- Rencana tindak lanjut berupa penyusunan Roadmap Reformasi Layanan Pendidikan Digital di Kabupaten Kebumen.

Kegiatan ini juga menjadi contoh nyata implementasi *academic outreach*, di mana perguruan tinggi berperan aktif mendukung tata kelola pemerintahan daerah melalui transfer pengetahuan dan advokasi kebijakan publik berbasis riset (Muhartono, 2018). Hasil forum mencerminkan kebutuhan pergeseran tata kelola menuju model pelayanan yang lebih partisipatoris, responsif, dan berbasis bukti, selaras dengan prinsip *New Public Service*. Rekomendasi yang diformulasikan konsisten dengan temuan pengabdian sejenis (Rempowatu, 2013), namun implementasinya harus dirancang dengan strategi adopsi, kapasitas pembangunan, dan evaluasi yang jelas agar perubahan bersifat nyata dan berkelanjutan.

Kesimpulan

Kegiatan forum pelayanan pendidikan yang dilaksanakan dengan pendekatan *New Public Service* menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai persoalan mendasar dalam tata kelola pendidikan di Kabupaten

Kebumen. Temuan inti menunjukkan bahwa tantangan utama tidak hanya terletak pada aspek teknis atau infrastruktur, tetapi lebih pada dimensi tata kelola, yaitu: lemahnya koordinasi lintas tingkat, variasi kualitas pelayanan antar sekolah, minimnya mekanisme partisipatif, serta keterbatasan data dan kapasitas institusional untuk mengelola layanan secara responsif dan berbasis bukti.

Diskusi yang berlangsung memperlihatkan bahwa aktor-aktor pendidikan—mulai dari pejabat struktural, pengawas, kepala sekolah, guru, hingga perwakilan masyarakat—memiliki keinginan kuat untuk memperbaiki kualitas pelayanan, namun sering tidak memiliki ruang dialog formal maupun pedoman operasional yang seragam untuk mewujudkannya. Hal ini menegaskan perlunya pergeseran tata kelola menuju model yang lebih kolaboratif, partisipatif, dan terstandardisasi.

Hasil forum juga menegaskan relevansi teori *New Public Service*, yang menempatkan masyarakat sebagai mitra dalam penciptaan nilai publik. Prinsip-prinsip seperti citizen engagement, transparansi, akuntabilitas, dan kolaborasi antar aktor terbukti tidak hanya teoritis, tetapi juga sangat dibutuhkan secara praktis di tingkat kabupaten. Pengalaman pengabdian sejenis di berbagai daerah pun menunjukkan bahwa tata kelola berbasis kolaborasi—dibanding model birokrasi tradisional atau pendekatan manajerial semata—lebih efektif menghasilkan keberlanjutan dan kepercayaan publik.

Dengan demikian, forum ini menghasilkan kesimpulan bahwa perbaikan pelayanan pendidikan hanya dapat dicapai melalui integrasi antara instrumen struktural (SOP, koordinasi rutin, sistem pengaduan), peningkatan kapasitas (pelatihan, coaching), dan penguatan ekosistem partisipasi (keterlibatan masyarakat, transparansi informasi), serta didukung oleh sistem data terpadu untuk memastikan pengambilan keputusan yang lebih evidence-based. Perubahan tersebut tidak dapat dilakukan secara parsial atau sporadis; diperlukan strategi implementasi yang adaptif, bertahap, dan berkesinambungan agar dapat menjawab kompleksitas persoalan pendidikan secara sistematis.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan apresiasi kepada Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen atas dukungan penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik serta kepada seluruh peserta yang telah berkontribusi aktif dalam diskusi dan penyusunan rekomendasi kebijakan.

Referensi

- Anwar, K. (2022). Implementasi dan Relevansi Kebijakan Dalam Pemerataan Pendidikan: Studi Literatur Pelayanan Publik. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(3), 419–428.
- Denhardt, R. B. (2019). *The New Public Service: Serving Rather than Steering*. (February). <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>
- Irfan, B., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital : Studi Literatur Digital Era Public Services: Literature Review. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31.
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–9.
- Muazir, S., Nurhamsyah, M., & Alhamdani, M. R. (2022). Pola Sebaran dan Keterpusatan Fasilitas Pendidikan sebagai Pelayanan Publik di Kota Pontianak *Distribution Patterns and Centralization of Education Facilities as Public Services in Pontianak City*. 6(3), 233–248.
- Muhartono, D. S. (2018). Pelayanan Pendidikan Dalam Perspektif Sound Governance (Studi Kasus MBS dan Pelayanan Publik di Kota Probolinggo Tahun 2016). *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 2(1), 133–153.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). PERANAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(Juni 2020), 101–112. <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). *The American Review of Public Administration A New Theory for Public*. <https://doi.org/10.1177/0275074012466935>
- Peraturan Menteri PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56. <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/decision.v2i1.2382>
- Rempowatu, Y. (2013). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang pendidikan di kecamatan amurang baratkabupaten minahasa selatan. *Governance*, 5(1).
- Swastika, D., Susanto, S. N. H., & Juliani, H. (2022). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan. 5(1), 21–38.