

Analisis Kualitas Pelayanan Pada Program Ayo Sinau Bareng Arek Suroboyo (ASBAS) Oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya (Studi Kasus Program Asbas di Balai Rw 9 Kebraon Kecamatan Karangpilang

Wisnu Adiyatma, Trena Aktiva Oktariyanda

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received 20 June 2026

Revised 20 June 2026

Accepted 25 June 2026

Available online 22 July 2026

Keywords

Services, Quality, ASBAS



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

At the end of 2022, The Surabaya City Government through the Surabaya education Department launched a program, namely Ayo Sinau Bareng Arek Suroboyo (ASBAS). The ASBAS program aims to provide school - age children with chaperoned assistance and to teach students and teachers to remain conscious of the education conditions in the surabaya city. However, in the process of passing the program, problems such as absences tutors, the presence of children as learners is increasingly declining. The purpose of this study was to learn how well the quality of the services associated with the asbas program by the surabaya city education service. In this study the method is descriptive with a qualitative approach. Data collection techniques used include observation, interviews, and documentation. The study also uses data analysis techniques by gathering data, data reduction, data presentation and data conclusion. In this study, focusing on the theories offered by Sutikno and Arha (2018) about the quality of service: 1) reliability, 2) responsiveness, 3) confidence, 4) empathy, 5) tangible. First, alternate dimensions contain two indicators, which are about being friendly and ready to help and about being punctual. Second, responsiveness contains two indicators of

prompt response and the treatment of complaints that occur when the asbas program walks. A third, confidence factor that displays an indicator of the ability to understand and courtesy of the teachers and a degree of public trust in the asbas program. Fourth, empathy dimensions strike two indicators of mindfulness demonstrated by the tutors and the teachers willingness to overcome the participants' difficulties. And fifth, alternate dimensions that contain two indicators of the means and infrastructure and the surrounding conditions of the tutors in each region. The recommendations advice that author can give is that of monitoring the program and punishment systems for tutors..

ABSTRAK

Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Pendidikan Kota Surabaya pada akhir tahun 2022 meluncurkan sebuah program, yakni Ayo Sinau Bareng Arek Suroboyo (ASBAS). Program ASBAS ini bertujuan untuk memberikan pendampingan bagi anak-anak usia sekolah serta memberikan kesempatan kepada para mahasiswa juga guru untuk tetap peduli terhadap kondisi pendidikan di Kota Surabaya. Namun, dalam proses berjalannya program tersebut masih ditemukan masalah seperti tutor yang tidak hadir, kehadiran anak-anak sebagai peserta didik yang semakin menurun. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa baik kualitas layanan yang ada pada program ASBAS oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, wawancara, serta dokumentasi. Dalam penelitian ini juga menggunakan teknik analisis data dengan cara mengumpulkan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini, berfokus pada teori yang dikemukakan oleh Sutikno dan Arha (2018) tentang kualitas pelayanan yaitu : 1) reliability, 2) responsiveness, 3) confidence, 4) empathy, 5) tangible. Pertama, dimensi reliability berisi dua indikator, yang mengenai sikap ramah serta siap menolong dan tentang sikap tepat waktu. Kedua, responsiveness berisi dua indikator mengenai sikap cepat tanggap serta cara penanganan keluhan yang terjadi ketika program ASBAS berjalan. Ketiga, dimensi confidence yang memiliki indikator mengenai kemampuan pengetahuan serta kesopanan para tutor dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap program ASBAS. Keempat, dimensi empathy mengenai dua indikator tentang sikap perhatian yang ditunjukkan oleh para tutor dan kemauan para tutor untuk mengatasi kesulitan yang dialami peserta. Dan yang kelima, dimensi tangible yang berisi dua indikator mengenai sarana dan prasarana dan kondisi persebaran para tutor di setiap wilayah.

PENDAHULUAN

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan sebuah pelayanan, dimana hal tersebut tidak dapat dipisahkan. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah membantu guna mengurus dan mempersiapkan segala hal yang diperlukan seseorang. Pelayanan tersebut merupakan bentuk upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan yang diharapkan masing-masing individu, dalam bermasyarakat juga bersosial (Sahid et al., 2023). Pada dasarnya pemerintah memiliki peran serta tanggung jawab dalam memberikan sebuah pelayanan publik kepada masyarakat (Eprilianto et al., 2023). Menurut Ernina (dalam Rahma dan Meirinawati, 2021) mengatakan pelayanan publik merupakan layanan yang disediakan oleh pemerintah sebagai aparatur negara untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan masyarakat luas secara berkelanjutan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pelayanan juga merupakan kunci keberhasilan, termasuk pada kegiatan yang berhubungan dengan jasa. Salah satu kebutuhan jasa yang pasti dibutuhkan oleh manusia adalah kebutuhan akan tersedianya layanan pendidikan. Menurut Arfani (dalam Kurniawati, 2022) pendidikan adalah pengalaman belajar yang berlangsung di segala kondisi dalam sepanjang kehidupan yang mempengaruhi pertumbuhan manusia. Pelayanan dalam bidang pendidikan menjadi penting karena ketika tingkat populasi masyarakat meningkat, kebutuhan akan pelayanan pada bidang pendidikan juga akan meningkat.

Dalam urusan pelayanan pendidikan ini merupakan tanggung jawab pemerintah yang sebagaimana terkandung dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 alinea keempat yang berbunyi : “dari pada itu, untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa”.

Berdasarkan pernyataan UUD 1945 diatas, dapat disimpulkan bahwa didalam sebuah negara diperlukan sebuah pelayanan publik di bidang pendidikan yang baik. Pelayanan publik yang baik yaitu pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan atas bantuan melalui program yang dijalankan (Permatasari dan Oktariyanda, 2023).

Pentingnya sebuah pendidikan diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Pasal 5 Tahun 2003 yang menjelaskan bahwa setiap warga negara memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh pendidikan yang bermutu. Warga yang memiliki kelainan baik fisik, emosional, mental, intelektual dan sosial berhak mendapatkan pendidikan khusus. Hak untuk mendapatkan pendidikan layanan khusus bagi masyarakat daerah terpencil atau terbelakang, juga masyarakat adat terpencil. Hak untuk mendapatkan pendidikan khusus bagi warga negara yang memiliki potensi kecerdasan dan bakat istimewa. Serta hak untuk memperoleh pendidikan sepanjang hidupnya hingga akhir hayatnya. Maka dari itu, sudah sepatutnya semua elemen masyarakat mendapatkan pelayanan pendidikan yang berkualitas.

Dalam upaya tersebut, pemerintah harus menjamin pelayanan pendidikan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 20 Pasal 10 dan 11 Tahun 2003 yang berbunyi : “Pemerintah dan Pemerintah Daerah berhak mengarahkan, membimbing, membantu, dan mengawasi penyelenggaraan pendidikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib memberikan layanan dan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi. Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib menjamin tersedianya dana guna terselenggaranya pendidikan bagi setiap warga negara yang berusia tujuh sampai dengan lima belas tahun”.

Namun, dalam implementasinya ditemukan masalah pada bidang pendidikan di Indonesia. Permasalahan ini erat kaitannya dengan kualitas pada bidang pendidikan yang tergolong rendah. Hal ini tentu menjadi perhatian khusus bagi bangsa Indonesia. Karena kualitas sumber daya manusia tergantung dari sebaik apa kualitas pendidikannya. Kurniawati (2022) menyebutkan permasalahan pendidikan di Indonesia terdiri dari berbagai faktor dan dapat dibedakan menjadi dua ruang lingkup yaitu lingkup makro dan lingkup mikro. Permasalahan pendidikan di lingkup makro terdiri dari :

- a. Kurikulum yang membingungkan atau terlalu kompleks.
- b. Pendidikan yang kurang merata

- c. Masalah penempatan guru
- d. Rendahnya kualitas guru
- e. Biaya pendidikan yang mahal

Sementara, permasalahan pendidikan di lingkup mikro terdiri dari :

- a. Metode pembelajaran yang monoton
- b. Sarana dan prasarana yang kurang memadai
- c. Rendahnya prestasi siswa

Mengacu pada permasalahan diatas, Pemerintah Pusat maupun Daerah harus mengatasi permasalahan atau isu tersebut. Hal tersebut sejalan dengan apa yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam pengembangan bidang pendidikan, yang dapat dilihat dalam indeks pendidikan. Indeks pendidikan merupakan gambaran hasil pembangunan pada bidang pendidikan yang memiliki kedudukan strategis, dimana kondisi sumber daya manusianya menentukan tingkat produktivitas bangsa. Kota Surabaya menempati posisi kelima dengan pertumbuhan indeks pendidikan terbesar di Jawa Timur, yang mana perkembangan tersebut masih rendah jika dibandingkan dengan Kota atau Kabupaten yang lain seperti Kota Malang, Kota Madiun, Kota Kediri dan Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan data, dapat disimpulkan bahwa perkembangan bidang pendidikan di Kota Surabaya sedikit mengalami peningkatan. Terhitung dari kurun waktu 2021 hingga tahun 2023, perkembangan indeks pendidikan di Kota Surabaya hanya meningkat 0,1 dari angka 0,76 di tahun 2021 menjadi 0,77 di tahun 2023 dan selanjutnya tetap stagnan hingga tahun 2023.

Perkembangan Indeks Pendidikan tersebut diikuti dengan banyaknya pelajar yang ada di Kota Surabaya, yang menjadi kota pertama dengan populasi peserta didik usia dini hingga pendidikan menengah keatas terbesar di Provinsi Jawa Timur.

Tabel 1 Data Peserta Didik Semester Genap 2023/2024

No.	KOTA	Jumlah / Ribu Jiwa
1.	Kota Surabaya	523.098
2.	Kabupaten Malang	403.408
3.	Kabupaten Jember	362.698
4.	Kabupaten Sidoarjo	358.413
5.	Kabupaten Banyuwangi	283.940
6.	Kabupaten Pasuruan	254.073
7.	Kabupaten Kediri	238.498
8.	Kabupaten Gresik	206.228
9.	Kabupaten Jombang	201.374
10.	Kabupaten Bojonegoro	186.483

Sumber : Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi – Dapodik 2024.

Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh data bahwa jumlah anak usia didik di Kota Surabaya sebanyak setengah juta jiwa lebih, yang berarti Kota Surabaya memiliki tantangan untuk mengembangkan potensi sumber daya manusia melalui inovasi di bidang pendidikan yang berkualitas. Hal tersebut membuat Pemerintah Kota dan Dinas Pendidikan Kota Surabaya terus melakukan pengembangan pelayanan masyarakat pada bidang pendidikan guna mengembangkan potensi sumber daya manusia. Dilain sisi, dengan banyaknya sumber daya manusia tersebut memiliki sejumlah dampak yaitu muncul beragam permasalahan yang terjadi di Kota Surabaya. Permasalahan pendidikan yang terjadi, seperti masih banyaknya anak-anak calon peserta didik yang masih belum mendapatkan sekolah.

Hal ini senada dengan apa yang diungkapkan oleh Ketua Komisi D DPRD Kota Surabaya, Khusnul Khotimah "Rapat evaluasi PPDB tanggal 1 Agustus kemarin tersampaikan di komisi D ada sebanyak 4.628 siswa yang belum dapat sekolah. Terakhir, perkembangan terbaru tinggal sekitar 3.000-an. Artinya kalau segitu berarti masih ada perkembangan dan Dinas Pendidikan baru saja

menyelesaikan sekitar 1.628 calon peserta didik yang telah mendapatkan sekolah” (hasil wawancara 29 agustus 2023).

Dari hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Khusnul Khotimah selaku Ketua Komisi D DPRD Kota Surabaya tersebut, dapat diperoleh informasi bahwa masih banyak anak-anak usia sekolah yang belum bisa melanjutkan pendidikan mereka, hanya sekitar 35 persen yang sudah diselesaikan Pemerintah Kota Surabaya. Hal ini tentunya akan berdampak buruk terhadap kualitas sumber daya manusia jika tidak diselesaikan secara efektif dan efisien.

Masalah lain yang akhir-akhir ini juga ditemui di bidang pendidikan di Kota Surabaya adalah tentang sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) zonasi. PPDB zonasi ini dalam prosesnya banyak mengalami masalah yang berulang setiap tahunnya. Hal ini diungkapkan oleh Rahel, seorang kakak yang mengeluh adiknya tidak bisa masuk sekolah yang diinginkan karena masalah jarak. “Awalnya gaada rasa curiga, ya biasa aja mas. Tapi setelah tidak diterima, pihak keluarga saya bingung ketika ada temen adek saya yang rumahnya lebih jauh dari sekolah malah diterima” (hasil wawancara tanggal 3 Juli 2024)

Dari keterangan Rahel tersebut, dapat diperoleh informasi bahwa masalah PPDB zonasi ini masih menjadi permasalahan serius yang terjadi tiap tahunnya, yang dapat menimbulkan kekecewaan masyarakat yang merasakan dampak negatif tersebut. Pemerintah Kota sudah seharusnya untuk melakukan tinjauan ulang dan menemukan solusi serta inovasi untuk memecahkan masalah tersebut.

Masalah-masalah yang terjadi tentunya membutuhkan suatu inovasi pelayanan publik di bidang pendidikan yang mampu menjawab persoalan tersebut. Karena inovasi pelayanan penting guna meningkatkan mutu hidup dan kesejahteraan umum manusia dalam kehidupan bermasyarakat (Syarafuddin et al., 2016). Pelayanan yang disediakan oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya sendiri cukup beragam.

Contohnya adalah pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SD dan SMP yang bisa dilakukan secara online melalui website, hingga adanya posko di tiap SD dan SMP Negeri di Kota Surabaya. Pelayanan ini bertujuan untuk membantu orang tua siswa dalam memahami alur pendaftaran, serta membantu peserta didik baru dalam memperoleh sekolah yang diinginkan.

Program pelayanan yang lain adalah Generasi Emas Surabaya, yaitu program pemberian beasiswa untuk pelajar jenjang TK hingga SMP yang memiliki kemampuan untuk menghafal kitab suci Agama Islam. Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, Khonghucu. Program ini bertujuan untuk melahirkan generasi yang cinta dan hafal kitab suci, menumbuhkan serta memacu semangat pelajar dalam meningkatkan prestasi, dan sebagai apresiasi kepada pelajar yang memiliki kemampuan menghafal kitab suci.

Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Pendidikan tidak berhenti sampai disitu saja, salah satu bentuk pelayanan lain dan juga terhitung baru saja diluncurkan adalah program Ayo Sinau Bareng Arek Suroboyo (ASBAS). Program ini diluncurkan oleh Walikota Surabaya, Eri Cahyadi pada tanggal 2 September 2022. Isi program ini berbeda dengan pembelajaran pada umumnya karena melalui program ini, siswa dapat memilih materi pembelajaran apa saja sesuai dengan kebutuhannya. Hal tersebut diungkapkan oleh Kepala Dinas Pendidikan Kota Surabaya Yusuf Masruh. “Banyak materi pembelajaran yang bisa digali oleh siswa. Guru juga bisa memberikan materi atau keterampilan kepada siswa sesuai apa yang menjadi kebutuhan siswa” (hasil wawancara tanggal 22 Desember 2022).

Dari informasi yang disampaikan oleh Pak Yusuf Masruh selaku Kepala Dinas Pendidikan Kota Surabaya, dapat dipahami bahwa program ASBAS ini lebih fleksibel. Yang artinya materi yang dapat diperoleh atau digali oleh siswa lebih banyak, juga materi atau keterampilan yang akan diajarkan sesuai dengan kebutuhan siswa tersebut yang mana berbeda dengan pendidikan formal yang terkesan kaku. Program ASBAS ini memiliki tujuan seperti :

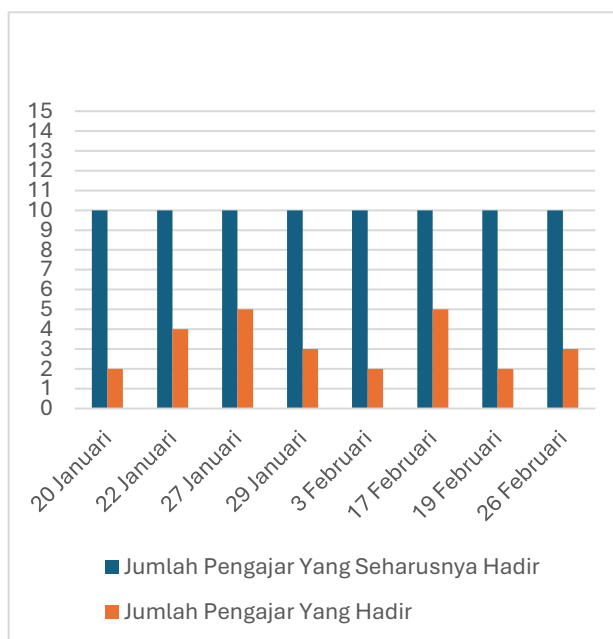
- a. Memfasilitasi dan melakukan pendampingan anak dalam belajar dan mengerjakan tugas yang diberikan oleh sekolah.
- b. Memotivasi siswa untuk semangat belajar dan mengaji.
- c. Menjadi wadah bagi anak-anak usia sekolah SD sampai SMP agar dapat melakukan kegiatan yang positif, rekreatif dan produktif.
- d. Meminimalkan dampak buruk terkait *learning loss* akibat pandemic Covid 19



Gambar 1 Program Ayo Sinau Bareng Arek Suroboyo (ASBAS)

Sumber : Bappedalitbang Kota Surabaya (2024)

Tetapi dalam pelaksanaan program Ayo Sinau Bareng Arek Suroboyo ini masih ditemukan beberapa kekurangan atau masalah. Salah satunya adalah seperti masih banyaknya pengajar yang sering tidak hadir, sehingga menyebabkan program yang berjalan ini mengalami kendala dalam pelaksanaannya.

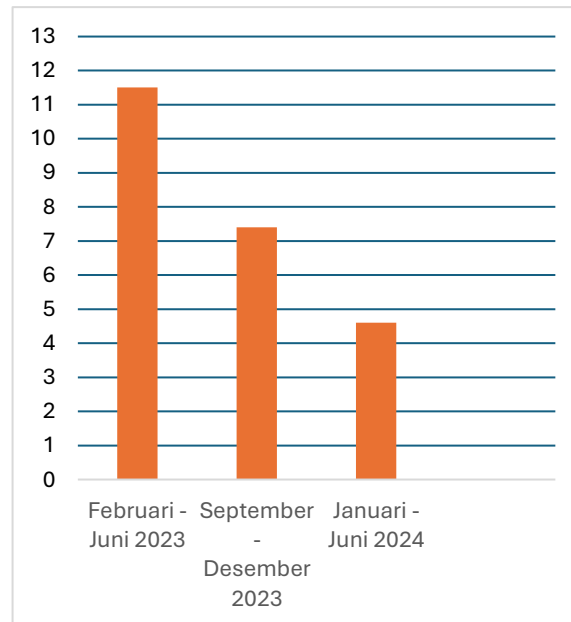


Bagan 2 Daftar Hadir Pengajar ASBAS Di Balai RW 9 Kebraon Kecamatan Karangpilang Bulan Januari-Februari Tahun 2024

Sumber : Surat Perintah Tugas Oleh Dinas Pendidikan (Diolah oleh peneliti, 2024)

Dapat dilihat dari bagan diatas, dalam jangka waktu bulan Januari hingga Februari tahun 2024 terdapat banyak kesenjangan antara pengajar yang seharusnya hadir dan pengajar yang benar-benar hadir dan mengikuti program tersebut hingga selesai. Tingkat kehadiran pengajar paling sedikit terjadi pada tanggal 20 Januari, 3 Februari, dan 19 Februari dengan kehadiran 2 pengajar dari total 10 pengajar. Sementara tingkat kehadiran pengajar tertinggi terjadi pada tanggal 27 Januari dan 17 Februari dengan kehadiran 5 pengajar dari total 10 pengajar. Dampak dari tidak konsistensinya kehadiran pengajar tersebut menjadi permasalahan, yakni adalah tidak terpenuhinya harapan akan pelayanan pada program Ayo Sinau Bareng Arek Suroboyo.

Masalah lainnya yang timbul pada program ASBAS yang ada di Balai RW 9 Kebraon ini adalah munculnya tren negatif kehadiran peserta didik. Peserta didik yang hadir kian hari kian sedikit, yang dapat dilihat dalam bagan presensi kehadiran peserta didik dibawah ini.



Bagan 3 Rata-Rata Kehadiran Peserta Didik Program ASBAS di Balai RW 9 Kebraon Kecamatan Karangpilang

Sumber : Daftar Presensi Kehadiran (Diolah oleh peneliti, 2024)

Berdasarkan bagan diatas, terjadi penurunan yang signifikan. Rata-rata kehadiran peserta didik di periode bulan februari hingga juni 2023 adalah di angka 11,5 peserta tiap pertemuan. Selanjutnya, di periode bulan september hingga desember terjadi penurunan dibanding periode bulan sebelumnya. Periode bulan september hingga desember 2023 ini rata-rata kehadirannya menurun 4 peserta, sehingga menjadi 7,4 peserta tiap pertemuan. Tak berhenti sampai disitu, tren negatif ini terus berlanjut hingga periode bulan januari hingga juni 2024, yang turun 3 peserta, sehingga menjadi 4,6 peserta tiap pertemuan. Hal ini menimbulkan program ASBAS ini serasa kurang efektif, serta terancam untuk dipindahkan ke lokasi yang lain atau pemberhentian program pada Balai RW 9 Kebraon tersebut.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Program Ayo Sinau Bareng Arek Suroboyo (ASBAS) Oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya (Studi Kasus Program ASBAS di Balai RW 9 Kebraon Kecamatan Karangpilang” dengan tujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pada program ASBAS di Balai RW 9 Kebraon Kecamatan Karangpilang.

METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan tata cara penelitian menggunakan data yang deskriptif berupa kalimat atau penjelasan dari subjek atau narasumber yang diamati. Menurut Williams (dalam Moleong, 2014). mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar secara ilmiah, yang menggunakan metode alamiah dan dilaksanakan oleh peneliti yang tertarik secara alamiah. Kualitatif juga memiliki korelasi dengan kualitas, nilai-nilai serta makna yang dapat dijelaskan dengan bahasa serta kemampuan linguistik (Fitrah dan Lutfiyah, 2018). Metode kualitatif juga disebut dengan naturalistic inquiry atau field study, yang mana metode penelitian ini merupakan metode yang berdasarkan pada gejala juga fenomena yang alami. Sehingga dalam pengerjaannya peneliti wajib terjun langsung ke lapangan dan tidak bisa dilakukan di laboratorium (Abdussamad, 2021).

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Balai RW 9 Kebraon, Kelurahan Kebraon, Kecamatan Karangpilang Kota Surabaya. Alasan memilih lokasi penelitian di Kelurahan Kebraon ini ialah terdapat beberapa masalah seperti banyak pengajar yang tidak hadir pada saat jadwal yang telah ditentukan. Kedua, peserta didik yang hadir semakin hari semakin menurun yang dapat menimbulkan terhentinya program tersebut. Ketiga, di wilayah Kecamatan Karangpilang hanya

memiliki 1 titik Balai RW yang aktif beroperasi, yang menjadikan Kecamatan Karangpilang memiliki kuantitas program ASBAS yang paling sedikit aktif dibandingkan kecamatan yang lain. Penelitian ini berfokus pada teori yang dikemukakan oleh Sutikno dan Arha (2018) tentang kualitas pelayanan yaitu : 1) *reliability*; 2) *responsiveness*; 3) *confidence*; 4) *emphaty*; 5) *tangible*.

Subjek penelitian ini menggunakan teknik *purposive* sampling. Menurut Abubakar (2021) teknik *purposive* sampling adalah penentuan sampel berdasarkan pada tujuan penelitian. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Menurut Nasution (2023) Data primer adalah data utama yang diperoleh dari subjek penelitian secara langsung atau dapat dikatakan dari tangan pertama, seperti observasi dan wawancara. Sedangkan data sekunder menurut Nasution (2023) data penelitian sekunder adalah data yang bukan diperoleh dari subjek penelitian, seperti data yang diperoleh melalui jurnal, buku dan studi literatur. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun, teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah model milik Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2021) yang interaktif, yang terdiri dari 1) pengumpulan data; 2) reduksi data; 3) penyajian data; 4) penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengukur kualitas pelayanan pada program Ayo Sinau Bareng Arek Suroboyo (ASBAS) sejauh ini berjalan, maka peneliti menggunakan dimensi-dimensi kualitas sebuah pelayanan dari teori yang dikemukakan oleh Sutikno dan Arha (2018). Teori ini memiliki lima dimensi diantaranya *Reliability*, *Responsiveness*, *Confidence*, *Emphaty*, *Tangible*.

1. *Reliability*

Dimensi *reliability*, atau juga disebut dengan kehandalan menurut Sutikno dan Arha (2018) merupakan tingkat ketepatan dalam memberikan pelayanan secara ramah serta siap sedia untuk menolong dalam memberikan jasa yang telah dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

Indikator pertama adalah terkait dengan sikap yang selalu ramah dan serta siap menolong. Sikap yang ramah dan serta siap menolong yang dimiliki oleh penyelenggara layanan program ASBAS yakni pada para tutor adalah salah satu faktor kunci dalam suksesnya sebuah pelayanan. Karena dengan hal itu, masyarakat dapat dengan lebih bisa mengikuti program ASBAS tersebut dengan nyaman.

Berdasarkan dengan apa yang penulis observasi dan hasil wawancara dengan masyarakat sekitar RW 9 Kebraon, bahwa tampaknya para tutor yang ditugaskan untuk mengajar di titik wilayah tersebut sudah memiliki sikap ramah serta selalu siap menolong, yang membuat masyarakat terutama anak-anak senang serta nyaman ketika berinteraksi dengan para tutor tersebut. Meskipun tidak pernah secara langsung dihimbau oleh Dinas Pendidikan terkait hal tersebut, sikap seperti itu bisa dilihat dalam keseharian para tutor ketika menjalankan program tersebut. Para tutor terlihat selalu ramah seperti salam, sapa, senyum terhadap masyarakat di wilayah Kebraon RW 9. Sikap selalu siap menolong pun dintonjukkan ketika anak-anak kesulitan dalam mengerjakan pekerjaan rumahnya, yang mana ibu-ibu percaya bahwa para tutor tersebut selalu dapat membantu mereka dalam hal menyelesaikan tugas dan pembelajaran anak mereka.

Indikator kedua adalah terkait tentang sikap tepat waktu yang dimiliki oleh penyelenggara layanan, yakni dalam hal ini adalah tutor yang melaksanakan kegiatan ASBAS tersebut. Sikap tepat waktu ini wajib dimiliki oleh setiap para tutor karena dapat mempengaruhi program layanan ASBAS ini kedepannya. Dimana dalam pemberian pelayanan yang prima, waktu merupakan faktor kunci didalamnya.

Sikap tepat waktu yang dimiliki oleh para tutor ASBAS yang ada di wilayah RW 9 Kebraon ini dinilai kurang oleh beberapa masyarakat. Sikap tersebut dapat dilihat dengan tidak sesuai jumlah tutor yang hadir dengan jumlah tutor yang seharusnya sudah dijadwalkan. Hal tersebut diakui oleh Dinas Pendidikan bahwa para tutor yang bermasalah ini dari elemen mahasiswa, sedangkan dari elemen guru SD maupun SMP tidak memiliki masalah yang serius dikarenakan tutor yang berasal dari guru ini memiliki kewajiban agar memperoleh tunjangan kinerja serta sertifikat yang bisa membantu para guru tersebut untuk keperluan naik pangkat. Hal tersebut merupakan sebuah masalah, karena tidak sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh Dinas Pendidikan. Adanya sikap yang kurang baik dalam ketepatan waktu ini, membuat masyarakat di wilayah RW 9 Kebraon ini bertanya-tanya mengapa para tutor tersebut hanya

sedikit yang hadir ketika program ini berjalan. Masyarakat berharap, bahwa Dinas Pendidikan dalam hal ini bisa menyelesaikan masalah tersebut karena ditakutkannya akan membuat masalah yang lain ketika program ASBAS tersebut berjalan.

2. Responsiveness

Salah satu bentuk atau indikator yang pertama dalam dimensi *responsiveness* adalah sikap pemberi layanan untuk cepat tanggap ketika masyarakat sedang mengalami kesulitan ketika program ASBAS ini sedang berjalan. Karena dengan adanya sikap cepat tanggap oleh para tutor ini, kualitas pelayanan yang muncul akan terkesan baik dan tujuan dari program ASBAS ini dibentuk pun akan terwujud. Dimana dalam berjalannya program ASBAS ini, berdasarkan dengan apa yang penulis observasi dan hasil wawancara dengan masyarakat sekitar RW 9 Kebraon, bahwa tampaknya para tutor yang ditugaskan untuk mengajar di titik wilayah tersebut, para tutor dinilai sangat baik dalam hal kesiapan atau daya tanggap. Hal tersebut bisa dilihat melalui sikap para tutor baik dari guru maupun mahasiswa yang aktif dan cekatan dalam menyelesaikan persoalan yang ada di tempat, seperti contohnya dalam hal membantu kesulitan anak-anak ketika belajar maupun mengerjakan tugas dari sekolah.

Indikator kedua adalah tentang cara mengenai penanganan keluhan yang terjadi selama program ASBAS berjalan di wilayah Kebraon RW 9. Penanganan keluhan dalam sebuah program sangat penting, karena dapat mawadahi bentuk kritikan atas sebuah kekurangan dalam sebuah program, agar kedepannya program tersebut bisa terlaksana lebih efektif serta efisien.

Dinas Pendidikan melalui Ibu Atikoh selaku PIC program ASBAS mengkonfirmasi, bahwa dalam penanganan keluhan yang terjadi selama kegiatan ASBAS ini ditinjau melalui laporan yang ada di website bisa disampaikan secara langsung melalui nomor whatsapp yang tertera, yang mana nomor tersebut juga nomor pribadi Ibu Atikoh. Hal tersebut membuat Ibu Atikoh harus stand by ketika program ASBAS tersebut berjalan, yakni di hari senin dan juga sabtu. Dampak yang terjadi dari hal tersebut adalah Ibu Atikoh mengalami *overwork* karena harus bekerja ekstra melayani serta mengesampingkan urusan atau keperluan yang lain apabila ada keluhan yang terjadi saat program ASBAS tersebut berjalan. Mengenai hal tersebut, pihak perwakilan dari RW 9 Kebraon seperti Pak Kirmanto ataupun Bu Novis ataupun selaku pengawas pada program ASBAS di wilayah Kebraon RW 9 memiliki jawaban, bahwa program ASBAS yang berjalan sejauh ini di wilayahnya tidak memiliki masalah yang serius hingga harus melaporkan keluhan tersebut kepada Dinas Pendidikan. Mereka menilai bahwa masalah yang ada pada program ASBAS yang berjalan di Balai RW 9 Kebraon masih bisa diatasi sendiri tanpa perlu melaporkan hal tersebut.

3. Confidence

Indikator pertama pada dimensi confidence adalah mengenai tingkat pengetahuan dan kesopanan, menurut Dinas Pendidikan melalui Ibu Atikoh selaku PIC Program ASBAS, juga Pak Imam selaku Kasubag Keuangan mengatakan, baik dari tingkat pengetahuan maupun kesopanan dari para tutor sudah terjamin. Karena para tutor sendiri terdiri dari sumber daya manusia yang unggul seperti guru dan juga mahasiswa. Hal tersebut juga dibuktikan dengan *feedback* positif dari masyarakat atas sikap sopan dan kemampuan yang ditunjukkan oleh para tutor. Hal tersebut juga divalidasi oleh masyarakat yang ada di sekitar wilayah Kebraon RW 9. Mereka menganggap bahwa para tutor yang ada di wilayah mereka sudah memuaskan dalam hal kemampuan pengetahuan maupun sikap sopan yang ditunjukkan kepada masyarakat selama program ASBAS ini berjalan di wilayah mereka.

Indikator kedua dalam dimensi confidence adalah tentang tingkat kepercayaan dalam program ASBAS sejauh ini berjalan. Hadirnya rasa kepercayaan sangat penting dalam suatu program pelayanan publik. Karena dengan adanya kepercayaan publik, program yang telah dibentuk oleh pemerintah ataupun dinas-dinas setempat dapat berjalan dan memiliki dampak yang luas bagi masyarakat. Hadirnya kepercayaan yang dirasakan oleh masyarakat juga menjadi *feedback* atau acuan dalam mengukur suksesnya sebuah program yang dijalankan oleh

pemerintah atau dinas-dinas terkait. Sehingga kedepannya pemerintah mengetahui serta mengukur tingkat keefektifan sebuah program pelayanan yang akan dijalankan.

Berdasarkan hal tersebut, pihak Dinas Pendidikan mengkonfirmasi bahwa tingkat kepercayaan publik pada program ASBAS ini tergolong besar. Menurut Ibu Atikoh berdasarkan laporan yang diterima, bahwa masyarakat sangat percaya bahwa program ASBAS ini adalah program yang baik bagi anak-anak mereka. Hal itu dibuktikan dengan banyaknya pihak-pihak RT maupun RW yang belum merasakan program ini, ingin program ASBAS tersebut agar segera berjalan di wilayah mereka. Terkait pada hal tersebut juga, masyarakat Kebraon RW 9 juga memiliki jawaban yang sama, bahwa mereka percaya pada program ini karena memiliki dampak yang bagus kepada anak-anak sebagai generasi penerus bangsa. Sehingga, khususnya masyarakat Kebraon RW 9 berharap program ini agar terus berjalan karena program ini telah mereka percayai memiliki prospek yang bagus kedepannya.

4. Emphaty

Indikator yang pertama terkait dimensi *emphaty* yaitu mengenai sikap perhatian oleh para tutor atas fenomena yang terjadi ketika berhadapan dengan anak-anak ketika program ASBAS berjalan. Sikap ini sangat penting dimiliki oleh pengajar, karena sikap perhatian merupakan faktor penting guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Hadirnya sikap perhatian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur sebuah ketepatan dalam memberikan pelayanan itu sendiri. Mengenai hal ini, Dinas Pendidikan melalui Ibu Atikoh selaku PIC program ASBAS telah mengingatkan kepada para tutor untuk menaruh rasa perhatian yang lebih, dikarenakan yang akan dihadapi oleh para tutor tersebut ialah masyarakat, khususnya anak-anak yang masih dalam proses pertumbuhan. Hal ini penting karena dapat mempengaruhi kognitif dari perkembangan anak itu sendiri. Terkait hal tersebut juga, beberapa masyarakat yang mengawasi kegiatan tersebut di wilayah RW 9 Kebraon mengungkapkan bahwa para tutor sudah menerapkan rasa perhatian yang lebih tersebut. Salah satu contoh yang dapat dilihat adalah ketika para tutor mengajak bermain ataupun sekedar bercerita ketika anak-anak dirasa bosan ketika melakukan kegiatan belajar.

Indikator kedua terkait dimensi *emphaty* adalah tentang sikap adil yang dimiliki oleh para tutor dalam menjalankan program ASBAS. Menurut Rachman (2021) sikap yang adil merupakan terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu dengan keadaan yang sama, yang tidak membedakan antara anak yang satu dengan anak yang lain (diskriminatif). Karena dengan hadirnya sikap adil merupakan bukti bahwa wujud pelayanan telah berjalan dengan baik.

Berdasarkan pengamatan serta wawancara yang dilakukan penulis, pada indikator ini pihak Dinas Pendidikan mengkonfirmasi bahwa tindakan atau sikap adil yang dimiliki oleh para tutor sudah dilaksanakan dengan baik. Pihak Dinas Pendidikan melalui Ibu Atikoh serta Pak Imam mengatakan bahwa dari laporan yang masuk, masyarakat menilai para tutor ini bersikap adil terhadap anak-anak mereka. Hal tersebut juga diamini oleh masyarakat yang ada di wilayah Kebraon RW 9 yang menilai bahwa para tutor baik dalam kegiatan mengajar ataupun diluar daripada itu memperlakukan anak-anak secara sama tanpa membedakan yang satu dengan yang lainnya

5. Tangible

Terkait dalam dimensi *tangible* atau berwujud, pada dimensi ini memiliki beberapa indikator yang digunakan untuk mengetahui seberapa baik fasilitas yang digunakan dalam berjalannya program ASBAS tersebut. Indikator yang pertama yaitu mengenai kondisi sarana dan prasarana yang ada dalam program ASBAS ini. karena dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai, kegiatan ASBAS ini dapat berjalan sesuai rancangan awal.

Indikator yang pertama yaitu mengenai kondisi sarana dan prasarana yang ada dalam program ASBAS ini. karena dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai, kegiatan ASBAS ini dapat berjalan sesuai rancangan awal. Menurut penuturan Ibu Atikoh juga Pak Imam dari pihak Dinas Pendidikan, bahwa untuk persoalan tentang kondisi sarana dan prasarana sudah memadai. Karena sebelum dilakukannya kegiatan program ASBAS di suatu wilayah, pihak Dinas Pendidikan

bersama dengan pihak Kelurahan maupun Kecamatan telah melakukan koordinasi terkait tempat mana saja yang sekiranya bisa digunakan untuk menjalankan program ASBAS tersebut. Sehingga permasalahan yang terjadi mengenai sarana dan prasarana bisa diminimalisir. Mengenai hal tersebut juga, pihak masyarakat RW 9 Kebraon juga mengatakan hal yang serupa, bahwa permasalahan pada sarana dan prasarana yang ada di Balai RW 9 Kebraon belum ditemukan karena di tempat yang sama juga digunakan sebagai tempat Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD). Yang mana, dari segi kelengkapan peralatan maupun kondisi ruangan yang digunakan sudah tergolong baik.

Indikator kedua dalam dimensi tangible adalah tentang personal yang ada dalam program ASBAS, apakah kuantitas dari personal tersebut bisa dikatakan baik atau tidak. Karena dengan kuantitas personal yang ada, dapat mempengaruhi proses berjalannya dan hasil suatu program layanan. Berdasarkan jawaban menurut Ibu Atikoh dan Pak Imam dari Dinas Pendidikan, jumlah personal tutor yang ada di tiap wilayah tersebut sudah cukup untuk menjalankan program ASBAS. Hal itupun juga sama dengan yang dikatakan oleh masyarakat di wilayah RW 9 Kebraon, yang menilai bahwa jumlah tutor yang seharusnya ditugaskan di tempat mereka sudah mencukupi. Tetapi dalam pelaksanaannya, hanya sebagian tutor yang hadir dan juga dalam perkembangannya jumlah tutor yang hadirnya tidak lengkap inipun masih lebih banyak dibandingkan dengan anak-anak yang hadir akhir-akhir ini.

SIMPULAN

Pada bagian akhir ini, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan dan juga saran berdasarkan atas temuan hasil penelitian yang telah dianalisis pada kualitas pelayanan program Ayo Sinau Bareng Arek Suroboyo yang sudah berjalan di wilayah Balai RW 9 Kebraon Kecamatan Karangpilang. Berikut adalah kesimpulan dari hasil penelitian yang dapat diambil :

Kesimpulan yang dapat diambil pada dimensi *reliability* atau kehandalan, adalah para tutor sudah memiliki sikap yang ramah serta selalu siap menolong. Hal tersebut dapat tercermin dalam sikap dan dikonfirmasi sendiri oleh masyarakat bahwa tutor selalu murah senyum, dan selalu menolong ketika peserta kegiatan ASBAS jika mengalami kesulitan dalam proses belajar, akan tetapi sikap tersebut belum dibarengi dengan sikap tepat waktu yang dimiliki oleh sebagian besar tutor. Hal ini terjadi karena kurangnya rasa bertanggung jawab oleh para tutor khususnya yang berasal dari mahasiswa. Terkait hal tersebut, dapat dibuktikan dengan penilaian dari pihak Dinas Pendidikan dan juga masyarakat, yang menilai masih banyak ditemukan para tutor yang tidak hadir pada saat jadwal penugasan, yang mana hal tersebut bisa mempengaruhi proses berjalannya kegiatan ASBAS.

Pada dimensi *responsiveness* atau koresponsifan, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pada indikator yang pertama terkait daya tanggap, masyarakat menilai Dinas Pendidikan dan juga para tutor yang hadir ketika kegiatan ASBAS berlangsung sudah memiliki daya tanggap yang cepat. Hal tersebut bisa dibuktikan dengan contoh sikap para tutor di Balai RW 9 Kebraon yang cekatan ketika menemukan anak-anak yang sedang mengalami kesulitan dalam proses belajar dan juga sikap pihak Dinas Pendidikan yang cepat tanggap atas kendala yang terjadi pada saat program aktif berjalan. Selanjutnya, dalam hal penanganan keluhan sendiri, pihak Dinas Pendidikan mengatakan sudah memiliki cara tersendiri seperti melalui pelaporan presensi kehadiran melalui website ayo sinau bareng atau juga bisa melalui pesan whatsapp langsung ke Ibu Atikoh selaku PIC Program. Hal ini menyebabkan dampak buruk karena Ibu Atikoh sendiri mengalami *overwork* terutama pada hari senin dan sabtu yang notabenenya adalah hari aktif kegiatan program ASBAS tersebut.

Pada dimensi *confidence* atau keyakinan, indikator pertama mengenai jaminan tingkat kesopanan dan pengetahuan para tutor ini dinilai sangat baik oleh masyarakat, hal tersebut bisa dilihat dari sikap para tutor yang memahami materi yang akan diajarkan, para tutor juga dinilai sopan ketika datang pada program ASBAS tersebut dengan memakai pakaian yang terbilang sopan seperti memakai pakaian yang berkerah dan memakai sepatu. Dengan contoh yang ditunjukkan oleh para tutor tersebut membuat masyarakat senang karena menghargai dan dapat menunjukkan contoh yang baik kepada anak-anak. Selanjutnya pada indikator kedua mengenai rasa kepercayaan kepada program ASBAS yang telah berjalan ini, masyarakat memiliki pandangan

yang bagus terkait hal ini karena dirasa program ASBAS yang sudah berjalan ini memiliki dampak yang sangat positif kepada anak-anak, seperti dapat membantu anak-anak untuk menyelesaikan tugas sekolah, meminimalisir kegiatan yang kurang bermanfaat seperti bermain yang cenderung berlebihan dan kegiatan negatif lainnya seperti kenakalan pada anak. Masyarakat juga menilai bahwa program ASBAS ini harus tetap dilaksanakan di wilayah Kebraon RW 9 karena merupakan satu-satunya di wilayah kecamatan Karangpilang, walaupun kegiatan ini juga mengalami grafik penurunan kedatangan anak-anak.

Pada dimensi *emphaty* atau empati, kesimpulan yang dapat diambil dari indikator pertama yaitu tentang sikap perhatian yang dimiliki para tutor sudah bagus, masyarakat menuturkan bahwa para tutor yang ada pada program ASBAS ini tidak datang hanya untuk sekedar mengajar, lebih dari itu para tutor ini juga memiliki sikap perhatian yang lebih seperti memahami anak-anak ketika mengalami kesulitan, rasa bosan pada saat belajar. Sikap yang dilakukan tersebut membuat masyarakat khususnya anak-anak merasa nyaman ketika berinteraksi, hal tersebut penting karena dapat menjadi *bonding* antara tutor dengan anak-anak tersebut agar anak-anak tersebut lebih terbuka dan tidak malu bertanya ketika menghadapi masalah, disamping itu anak-anak pada umur pertumbuhan ini juga perlu diberi perhatian lebih untuk menstimulasi perkembangannya. Selanjutnya, pada indikator kedua yaitu tentang sikap perhatian yang pilih-pilih atau diskriminatif. Masyarakat memiliki pandangan bahwa apa yang dilakukan tutor ini sudah adil dan merata kepada anak-anak. Hal tersebut penting karena agar tidak terjadi kecemburuan sosial yang dapat membuat perpecahan.

Pada dimensi *tangible* atau wujud fisik, indikator pertama mengenai sarana dan prasana yang ada pada program ASBAS di Balai RW 9 Kebraon dinilai sudah cukup bagus untuk menjalankan program tersebut. Kondisi Balai RW yang digunakan sebagai PAUD ini juga terawat dan alat-alat bantu ajar seperti meja, papan tulis, spidol dan lainnya juga lengkap sehingga membuat suasana yang ada menjadi nyaman, dan kelancaran dalam program tersebut sudah terjamin. Hal tersebut bisa terjadi karena pihak Dinas Pendidikan sudah mengecek terlebih dahulu terkait kesiapan Balai RW yang akan digunakan untuk menjalankan program ASBAS tersebut, sehingga hal-hal teknis tersebut bisa diminimalisir. Selanjutnya pada indikator kedua adalah tentang jumlah personel tutor yang dipersiapkan setiap harinya untuk menjalankan program ASBAS tersebut, dari pihak Dinas Pendidikan selaku pemberi layanan sudah mengkonfirmasi bahwa jumlah tutor yang dikerahkan sudah lebih dari cukup dan sudah disebar secara merata di 239 titik per bulan Februari 2025. Pada Balai RW 9 Kebraon, menurut masyarakat sendiri jumlah personel tutor yang ada sudah mencukupi kegiatan ASBAS tersebut untuk berjalan, meskipun yang datang pada saat program ASBAS tersebut hanya sebagian saja dikarenakan sikap tidak tepat waktu yang dimiliki oleh para tutor.

SARAN

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, baik dari hasil observasi, wawancara dengan narasumber dan hasil dokumentasi yang ada di lapangan. Maka dengan ini penulis memiliki beberapa saran terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada program Ayo Sinau Bareng Arek Suroboyo (ASBAS) yaitu :

1. Dinas Pendidikan Kota Surabaya perlu untuk melakukan kegiatan monev (monitoring dan evaluasi) langsung ke lapangan terkait dalam berjalannya program ASBAS ini, agar dapat mengetahui kendala atau masalah yang ada di setiap titik program ASBAS berjalan. Karena melihat antusiasme para peserta program ASBAS disekitar wilayah RW 9 Kebraon yang kian menurun sejauh ini berjalan, agar program ASBAS tidak menjadi program “jangka pendek” yang hanya bagus pada saat awal peluncurannya.
2. Dinas Pendidikan Kota Surabaya juga wajib mengevaluasi kinerja para tutornya yang telah melaksanakan tugas menjalankan program layanan ASBAS ini. Karena, kinerja tutor yang tidak dievaluasi akan menjadi masalah dikemudian hari dan membuat program layanan ASBAS yang berjalan ini tidak efektif dan efisien sehingga tidak seperti tujuan awal ditetapkan.
3. Dinas Pendidikan Kota Surabaya juga harus menetapkan *punishment* yang tegas kepada para tutor yang dengan sengaja melanggar aturan yang telah disepakati. Hal ini harus

dilakukan, mengingat banyak sekali laporan bahwa para tutor yang tidak taat seperti enggan menghadiri program ASBAS tersebut. Sehingga, *punishment* yang tegas tersebut mendorong motivasi para tutor untuk menaati peraturan yang telah disepakati.

4. Pihak Dinas Pendidikan Kota Surabaya kedepannya juga diharapkan dapat membentuk tim khusus untuk mengawal program ASBAS yang masih berjalan ini, karena Ibu Atikoh selaku PIC program ASBAS sendiri mengatakan bahwa mengalami kewalahan serta *overwork* yang dapat mempengaruhi jalannya program ASBAS ini. Disamping itu program ASBAS ini kian hari disukai masyarakat yang menyebabkan meningkatnya persebaran titik wilayah aktif program ASBAS berjalan.

REFERENSI

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna (ed.); 1st ed.). CV. Syakir Media Press.
- Abubakar, R. (2021). Pengantar Metodologi Penelitian. In *Antasari Press*. SUKA-PRESS UIN Sunan Kalijaga.
- Eprilianto, D. F., Oktraiyanda, T. A., Al Amin, M. N. F., Hidayat, M. F., Sari, Y. E. K., & Sulistiana, N. F. S. (2023). *Service Quality of Public Service Malls: Study of Public Satisfaction Survey Analysis of Electronic Services*. 2023(Ijcah), 1736–1745. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-152-4_175
- Fitrah, & Lutfiyah. (2018). *Metodologi penelitian: penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus* (Ruslan & M. M. Effendi (eds.)). CV Jejak (Jejak Publisher).
- Kurniawati, F. N. A. (2022). Meninjau Permasalahan Rendahnya Kualitas Pendidikan Di Indonesia Dan Solusi. *Academy of Education Journal*, 13(1), 1–13. <https://doi.org/10.47200/aoej.v13i1.765>
- M.Sahid, N. Kamariah, A. T. S., & Prianggoro, B. . (2023). Kualitas Pelayanan Petugas Pemadam Kebakaran dalam Penanggulangan Bencana Kebakaran pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 7(2), 90. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jpsi.v7n2.p90-96>
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Harfa Creative.
- Permatasari, D., & Oktariyanda, T. A. (2023). Kualitas E-Government Dalam Pelayanan Tiket Wisata Berbasis Website Di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Dan Olahraga Serta Pariwisata Kota Surabaya. *Publika*, 2303–2314. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2303-2314>
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (T. Media (ed.)). Tahta Media Group.
- Rahma, M. R. A., & Meirinawati. (2021). Kualitas Pelayanan Program Larasita (Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah) Studi Hak Jual Beli Kecamatan Ponorogo. *Publika*, 9(4), 395–408.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif: untuk penelitian yang bersifat eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif*. Alfabeta.
- Sutikno, B., & Arha, N. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas. *MIMBAR: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(1), 49. <https://doi.org/10.32663/jpsp.v7i1.423>
- Syarafuddin, Asrul, D., & Mesiono. (2016). *Inovasi Pendidikan (Suatu Analisis Terhadap Kebijakan Baru Pendidikan)*. Perdana Publishing.