

***PUBLIC VALUE* DALAM PELAYANAN MUTASI SISWA  
SD/SMP DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN GRESIK**

**SKRIPSI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas Akademik

Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh :

**WINIHA NOVITA OKTAVIA**

**NBI 1112200103**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2025**

**PUBLIC VALUE DALAM PELAYANAN MUTASI SISWA  
SD/SMP DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN GRESIK**

**SKRIPSI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas Akademik

Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh :

**WINIHA NOVITA OKTAVIA**

**NBI 1112200103**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2025**

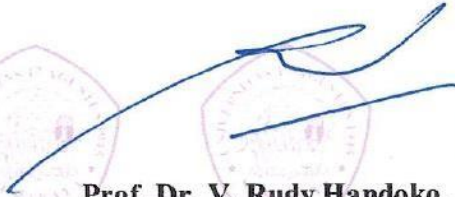
**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**


**Nama** : **Winiha Novita Oktavia**  
**NBI** : **1112200103**  
**Judul** : ***Public Value* Dalam Pelayanan Mutasi Siswa SD/SMP Di  
Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik**

**Surabaya, 15 Desember 2025**

**Mengetahui**  
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui oleh**  
**Dosen Pembimbing I**

  
**Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S.**  
**NPP.20110.86.0062**

  
**Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP**  
**NPP.20110.17.0735**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**Dipertahankan Didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 15 Desember 2025**

**Dewan Penguji:**

**1. Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP  
Ketua**

(  )

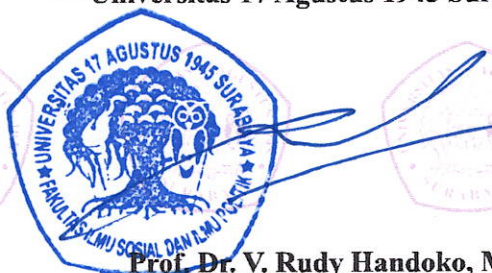
**2. Dr. Endang Indartuti, M.Si  
Anggota I**

(  )

**3. Dr. Muhammad Roisul Basyar, S.AP., M.KP  
Anggota II**

(  )

**Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



**Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S  
NPP. 20110.86.0062**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang Bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Winiha Novita Oktavia

NBI : 1112200103

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : *Public Value* Dalam Pelayanan Mutasi Siswa SD/SMP Di  
Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik.

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 9 Desember 2025

Yang Bertanda Tangan



**Winiha Novita Oktavia**



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Winiha Novita Oktavia  
NBI/ NPM : 1112200103  
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

**“Public Value Dalam Pelayanan Mutasi Siswa SD/SMP Di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 15 Desember 2025

Yang Menyatakan,



(Winiha Novita Oktavia)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*(Bismillahirrahmanirrahim)*

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, kasih sayang, serta kekuatan yang diberikan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Segala tantangan dan kesulitan dalam proses penyusunan ini dapat dilalui berkat pertolongan dan ridho-Nya.

### **MOTTO**

*“Pendidikan bagi perempuan adalah pondasi peraduan, bukan untuk ajang pembuktian”*

Dengan penuh kerendahan hati, karya ini saya persembahkan kepada :

### **Kedua Orang Tua Tercinta**

Terimah kasih atas cinta, doa, dukungan yang tiada henti. Kalian adalah sumber kekuatan, inspirasi, dan motivasi terbesar saya dalam menyelesaikan karya ini.

### **Dosen Pembimbing**

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP., dan Dr. Hasan Ismail, S.AP., M.AP yang telah membimbing dengan sabar, memberikan ilmu, arahan, serta motivasi yang berharga. Terima Kasih atas kesabaran dan perhatian yang telah menjadikan proses ini penuh makna

### **Teman-Teman Seperjuangan**

Yang selalu memberikan semangat, dorongan, dan menemani dalam suka maupun duka. Kebersamaan dan kerjasama kita menjadi bagian tak ternilai dari perjalanan ini.

### **Almamater Tercinta**

Terima kasih atas kesempatan, fasilitas, dan lingkungan yang mendukung sehingga saya dapat menuntut ilmu dan menyelesaikan karya ini dengan maksimal

### **Diri Sendiri**

Di kehidupan yang hanya sekali ini, tak ada pilihan lain selain tetap berjalan. Meski lelah tetap percaya *“it will pas”*. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, bahkan sangat ingin berhenti berkali-kali

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### Data Pribadi

Nama : Winiha Novita Oktavia  
Tempat Tanggal Lahir : Gresik, 11 Oktober 2003  
Alamat : Domas, Kecamatan Menganti, Kabupaten Gresik  
Nomor Telepon : 085746545475  
E-Mail : [winihanovitaoktaviaa@gmail.com](mailto:winihanovitaoktaviaa@gmail.com)

### Riwayat Pendidikan

1. UPT SD Negeri 216 Gresik
2. UPT SMP Negeri 18 Gresik
3. SMA Negeri 1 Menganti
4. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

### Pengalaman Magang

1. Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur

### Publikasi Ilmiah

1. *Public Value* Dalam Pelayanan Mutasi Siswa SD/SMP Di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik

## RINGKASAN

### **Winiha Novita Oktavia 2025, Public Value Dalam Pelayanan Mutasi Siswa SD/SMP Di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik**

---

Rendahnya skor kepatuhan pelayanan publik Kabupaten Gresik berdasarkan penilaian Ombudsman RI tahun 2023, di mana Gresik menempati posisi terakhir dari 38 kabupaten/kota di Jawa Timur dengan skor 57,65. Secara khusus, Dinas Pendidikan memperoleh skor terendah (36,41) dibandingkan instansi lain, terutama pada aspek pelayanan mutasi siswa. Permasalahan yang ditemukan meliputi lemahnya kompetensi pelaksana, keterbatasan sarana prasarana, prosedur pelayanan yang tidak jelas, jangka waktu penyelesaian yang lama, minimnya layanan bagi kelompok rentan, serta pengelolaan pengaduan yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana public value diterapkan dalam pelayanan mutasi siswa SD/SMP di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik. Landasan teori menggunakan konsep public value dari Mark Moore & O’Flynn melalui segitiga strategis yang mencakup legitimasi dan dukungan, kapasitas operasional, serta nilai substansial. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan fokus pada pelayanan mutasi siswa, menggunakan data primer dari wawancara dan observasi, serta data sekunder dari laporan Ombudsman, Dinas Pendidikan, dan dokumen resmi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan mutasi siswa di Gresik belum sepenuhnya mencerminkan public value. Dari sisi legitimasi, terdapat dasar hukum dan regulasi, namun dukungan masyarakat masih rendah akibat kualitas pelayanan yang buruk.

**Kata Kunci : Public Value, Pelayanan Publik, Mutasi Siswa**

## SUMMARY

### **Winiha Novita Oktavia 2025, *Public Value in Elementary/Junior High School Student Transfer Services at the Gresik Regency Education Office***

---

*Public service compliance score of Gresik Regency based on the 2023 assessment of the Indonesian Ombudsman, where Gresik ranked last out of 38 regencies/cities in East Java with a score of 57.65. Specifically, the Education Office obtained the lowest score (36.41) compared to other agencies, especially in the aspect of student transfer services. Problems found include weak implementer competence, limited infrastructure, unclear service procedures, long completion times, minimal services for vulnerable groups, and suboptimal complaint management. This study aims to analyze how public value is applied in elementary/junior high school student transfer services at the Gresik Regency Education Office. The theoretical basis uses the concept of public value from Mark Moore through a strategic triangle that includes legitimacy and support, operational capacity, and substantial value. The research method used is qualitative with a focus on student transfer services, using primary data from interviews, and observations, as well as secondary data from Ombudsman reports, the Education Office, and official documents. The research results indicate that student transfer services in Gresik do not fully reflect public value. In terms of legitimacy, there is a legal and regulatory basis, but public support remains low due to poor service quality.*

**Keyword : Public Value, Public Service, Student Transfer**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan keteguhan hati kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “**Public Value Dalam Pelayanan Mutasi Siswa SD/SMP Di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik**”. Skripsi ini bukan hanya merupakan bentuk akhir dari proses akademik selama menempuh pendidikan di jenjang strata satu, tetapi juga menjadi jejak perjalanan panjang yang penuh dengan dinamika, mulai dari keraguan yang perlahan berubah menjadi keyakinan, hingga kelelahan yang tertutupi oleh harapan. Setiap proses, kendala, hingga momen kecil dalam penyusunan skripsi ini telah menjadi pengingat bahwa tidak ada hasil yang hadir tanpa usaha dan tidak ada perjuangan yang sia-sia jika dijalani dengan sungguh-sungguh. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan doa selama proses penyusunan skripsi ini berlangsung, maka dengan rasa bangga dan Bahagia saya ucapkan rasa Syukur dan Terima Kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA., selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP selaku Kepala Program Studi S1 Administrasi Negara dan Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Hasan Ismail, S.AP., M.AP., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran dan arahan selama proses pengerjaan skripsi ini
5. Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik, khususnya kepada Ibu Nur Muschalifah selaku Kabid Pelayanan Mutasi Siswa dan Jajaran Staff-Nya yang telah memberikan kemudahan dan masukan dalam pengumpulan data.
6. Almarhum Ayah Tercinta, ayah Suparman. Ayahanda yang selalu penulis rindukan dan cintai. Semoga Ayah melihat putri kecil ayah ini dari tempat terbaik di sisi-Nya. Beliau memang tidak sempat menemani penulis dalam perjalanan menyusun skripsi, namun selama hidupnya telah menjadi sosok panutan, sumber semangat, dan inspirasi yang tak tergantikan. Terima kasih atas segala

pengorbanan, kasih sayang, serta segala bentuk tanggung jawab atas kehidupan layak yang telah diberikan semasa ayah hidup. Terima kasih telah menjadi alasan terbesarku untuk tetap semangat berjuang meraih gelar sarjana yang aku impikan. Walaupun berat sekali harus melewatkan kerasnya kehidupan tanpa didampingi sosok ayah, rasa iri dan rindu sering kali membuat terjatuh. Semoga ayah bangga dengan usaha dan perjuanganku selama ini.

7. Kepada ibu Tercinta, ibu Keminah yang sangat saya sayangi dan kucintai yang selalu mendo'akan, mendukung, memberi nasihat, dan semangat serta yang selalu mendo'akan kelancaran dalam menjalani pendidikan sampai selesai. Terima kasih banyak atas perjuangan dan do'a yang sudah diberikan sampai detik ini sehingga segala urusan yang putrimu lakukan mendapatkan kemudahan dan kelancaran. Semoga Ibu panjang umur dan sehat selalu agar bisa mendampingi setiap proses putrimu ini. Saya persembahkan skripsi dan gelar saya untuk kedua orang tua saya.

8. Kepada Bapak Suyitno dan Ibu Muselah, sosok pertama yang menyambut kelahiran penulis ke dunia dengan penuh kebahagiaan. Meski waktu kebersamaan kita tidak banyak, penulis selalu merasakan cinta, doa, dan dukungan yang tulus dari Bapak Yit dan Ibu Mus. Terima kasih atas kepercayaan yang selalu diberikan, atas didikan, motivasi, serta selalu berusaha memberikan yang terbaik. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan dan keberkahan dalam hidup Bapak Yit dan Ibu Mus.

9. Untuk Kakak dan Adik Tersayang Penulis, yaitu Dodik Setyawan, Ariska Arda, Arif & Alfin. Meski kebersamaan kita tak selalu diwarnai ketenangan, terkadang penuh canda, perdebatan kecil, dan sikap saling menguji kesabaran, namun semua itu justru menjadi warna yang mempererat ikatan kita sebagai saudara. Terimakasih penulis ucapkan untuk dukungan yang berarti serta doanya hingga penulis dapat mencapai titik ini.

10. Untuk Sahabat seperjuangan dari Semester pertama hingga Semester akhir, Rahmawati, Dela Tiara, dan Kristina Shinta yang senantiasa hadir dalam setiap fase kehidupan penulis, baik dalam suka maupun duka. Terima kasih atas tawa yang menyembuhkan, bahu yang tak pernah lelah menjadi sandaran, serta semangat yang tak pernah padam dalam mengingatkan penulis untuk terus melangkah meski dalam keterpurukan sekalipun. Persahabatan ini bukan hanya menjadi penguat dalam proses ini, tetapi juga menjadi pengingat bahwa dalam setiap perjuangan yang ditempuh, penulis tak pernah benar-benar sendiri.

11. Untuk Sahabat yang bertemu dan menemani dari semester tiga hingga penyusunan skripsi ini yaitu Revinda, Nathania, dan Marsyanda. Terimakasih atas kebersamaan yang tak ternilai selama masa-masa penuh tantangan di akademik ini. Kalian bukan hanya sekadar teman, tetapi juga tempat berbagi cerita tempat berkeluh kesah, dan sumber kekuatan yang membantu penulis tetap tegar dan terus maju.

12. Selvi Mey, Resisca, Elshaddai, Abela Sahabat penulis sejak SMP hingga kini. Penulis ucapkan terima kasih atas segala dukungan yang tak pernah surut, atas kesediaan kalian untuk direpotkan di tengah kesibukan masing-masing, serta segala saran dan motivasi ditengah riuh pikuknya kehidupan penulis. Penulis berharap semoga persahabatan ini selalu dapat terus berlanjut dalam langkah-langkah kehidupan berikutnya.

13. Teman – Teman Administrasi Negara 22, khususnya Natasya, Galuh, Alvina. Terimakasih atas segala bantuan, saran yang diberikan kepada penulis serta saling memberikan motivasi dalam meningkatkan semangat serta kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini.

14. Untuk seseorang yang belum bisa penulis tuliskan dengan jelas namanya disini, namun sudah tertulis jelas di *Lauhul Mahfudz* untukku. Terimakasih sudah menjadi salah satu sumber motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai alah satu bentuk penulis untuk memantaskan diri. Meskipun saat ini penulis tidak tahu keberadaanmu entah di bumi bagian mana dan menggenggam tangan siapa. Seperti kata Bj Habibie "kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat".

15. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, Winiha Novita Oktavia, terimakasih karena telah bertahan sejauh ini. Terimakasih karena tidak menyerah ketika jalan di depan terasa gelap, ketika keraguan datang silih berganti, dan ketika langkah terasa berat untuk di teruskan. Terimakasih karena tetap memilih untuk melanjutkan, walau seringkali tidak tahu pasti kemana arah ini akan membawa. Terima kasih karna telah menjadi teman paling setia bagi diri sendiri, hadir dalam sunyi, dalam lelah, dalam diam yang penuh tanya. Terima kasih karna sudah mempercayai proses, meski hasil belum sesuai harapan. Meski harus menghadapi kegagalan, kebingungan, bahkan ingin menyerah. Terima kasih karena tetap jujur pada rasa takut, namun tidak membiarkan rasa takut itu membatasi langkah, karena keberanian bukanlah ketiadaan rasa takut, melainkan keinginan untuk tetap bergerak meski takut masih melekat erat, dan paling penting,

terima kasih karena sudah berani memilih, memilih untuk mencoba, memilih untuk belajar, dan memilih untuk menyelesaikan apa yang telah kamu mulai.

Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada seluruh pihak atas segala dukungan, doa, serta bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikan tersebut menjadi amal yang bermanfaat, dan skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pembaca serta dapat menjadi langkah awal untuk kontribusi yang lebih baik di masa mendatang.

Surabaya, 13 Desember 2025

Winiha Novita Oktavia

## DAFTAR ISI

<b>COVER SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	11
1.4.2 Manfaat Praktis .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 <i>Critical Review</i> .....	23
2.3 Landasan Teori .....	24
2.3.1 Administrasi Publik .....	24
2.3.2 Manajemen Publik.....	26
2.3.3 Kualitas Layanan .....	28
2.3.4 <i>Public Value</i> .....	30

2.4 Kerangka Konseptual.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Fokus Penelitian .....	38
3.3 Lokasi Penelitian .....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.5.1 Observasi .....	41
3.5.2 Wawancara .....	41
3.5.3 Dokumentasi .....	44
3.5 Teknik Analisis Data.....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	47
4.1.1 Gambaran Umum.....	47
4.2 Penyajian Data.....	48
4.3 Pembahasan.....	69
4.3.1 Legitimasi dan Dukungan.....	69
4.3.2 Kemampuan Operasional.....	72
4.3.3 Nilai Substansial .....	76
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>81</b>
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Penilaian tingkat Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Timur.....	4
Tabel 1. 2 Skor Pelayanan Publik Terendah di Kabupaten Gresik.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 Informan Peneltian .....	42
Tabel 4. 1 Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Mutasi Siswa SD/SMP Di Dinas Pendidikan Kab.Gresik .....	57
Tabel 4. 2 Sarana & Prasarana Dalam Pelayanan Mutasi Siswa SD/SMP Di Dinas Pendidikan Kab.Gresik.....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil SKM Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik Tahun 2024.....	8
Gambar 1.2 Jumlah Pengusulan Pelayanan Mutasi Siswa Di Dinas Pendidikan Kab.Gresik.....	9
Gambar 2. 1 Teori Kualitas Pelayanan Publik oleh Parasuraman (2002).....	29
Gambar 2. 2 The Strategic Triangle.....	34
Gambar 2. 3 Kerangka Konseptual.....	36
Gambar 4. 1 Indeks Pelayanan Publik Se-Jawa Timur .....	49
Gambar 4. 2 Permendikdasmen No.3 Tahun 2025 Pasal 55-61 .....	53
Gambar 4. 3 Standar Pelayanan Mutasi Siswa SD/SMP Dinas Pendidikan Kab.Gresik.....	58
Gambar 4. 4 Ruang Pelayanan Dinas Pendidikan.....	60
Gambar 4. 5 Pemohon Mutasi Siswa Tingkat SD .....	64
Gambar 4. 6 Pemohon Mutasi Siswa Tingkat SMP.....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	86
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	99
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	102
Lampiran 4 Peraturan Menteri Pendidikan Dasar & Menengah No.3 Tahun 2025 Bab III Psal 55-61 Tentang Penerimaan Murid Pindahan.....	104
Lampiran 5 Standar Pelayanan Mutasi Siswa SD/SMP Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik .....	105
Lampiran 6 Lembar Bimbingan Skripsi .....	107
Lampiran 7 Surat Izin Observasi Instansi Perguruan Tinggi .....	109
Lampiran 8 Surat Izin Observasi dari Bappeda Kabupaten Gresik.....	110
Lampiran 9 Kartu Studi .....	112
Lampiran 10 Publikasi Karya Ilmiah.....	113
Lampiran 11 Hasil Turnitin .....	114
Lampiran 12 Lembar Revisi Penguji 1 .....	116
Lampiran 13 Lembar Revisi Penguji 2.....	117
Lampiran 14 Lembar Revisi Penguji 3.....	118