



Jurnal Ilmiah Pendidikan Citra Bakti

p-ISSN 2355-5106 || e-ISSN 2620-6641

<http://jurnalilmiahcitrabakti.ac.id/jil/index.php/jil>



ANALISIS KEPUASAN ORANG TUA DAN SISWA TERHADAP KUALITAS SARANA PENDIDIKAN SEKOLAH DASAR

Nessa Mandani Herman¹⁾, Kaharuddin²⁾, dan Ashar³⁾

^{1,2)}Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Universitas Muhammadiyah Makassar

³⁾Pendidikan Sosiologi, Universitas Muhammadiyah Makassar

¹⁾nessa.mandani.herman@gmail.com, ²⁾kaharuddin@unismuh.ac.id, dan

³⁾ashar@unismuh.ac.id

Histori artikel

Received:
24 Mei 2023

Accepted:
29 Agustus 2023

Published:
31 Agustus 2023

Abstrak

Sekolah memiliki peran yang sangat penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana telah tercantum dalam isi pembukaan UUD 1945 alinea IV yang menegaskan bahwa salah satu tujuan nasional bangsa Indonesia adalah mencerdaskan kehidupan bangsa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan orang tua dan siswa terhadap kualitas layanan pendidikan di SDI Parangkantisang kabupaten Gowa. Melalui penelitian ini diharapkan dapat mengetahui persepsi masyarakat, yaitu orang tua dan siswa terhadap layanan pendidikan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data hasil wawancara dianalisis secara deskriptif. Tingkat kepuasan orang tua dan siswa terhadap layanan pendidikan telah ditetapkan melalui hasil uji P (*persentase*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek Fasilitas tingkat kepuasan orang tua sebanyak 16%. Sedangkan pada aspek Proses Pembelajaran tingkat kepuasan siswa sebanyak 67%. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan kualitas pendidikan di SDI Parangkantisang pada masing-masing aspek yang dilihat dari dimensi: Fasilitas dan Proses Pembelajaran.

Kata-kata Kunci: Kepuasan, Kualitas, Sarana Pendidikan

*Corresponding author: Nessa Mandani Herman (nessa.mandani.herman@gmail.com)

Abstract. Schools have a very important role in educating the life of the nation, as stated in the opening paragraph IV of the 1945 Constitution which emphasizes that one of Indonesia's national goals is to educate the nation. This study aims to determine the satisfaction of parents and students with the quality of education services at SDI Parangkatisang, Gowa district. Through this research it is expected to be able to find out the public's perception, namely parents and students towards education services. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Interview data were analyzed descriptively. The level of satisfaction of parents and students with educational services has been determined through the results of the P test (percentage). The results showed that in the aspect of facilities, the satisfaction level of parents was 16%. While in the aspect of the Learning Process the level of student satisfaction is 67%. Based on the results of the research that has been done, it can be concluded that there are differences in satisfaction with the quality of education at SDI Parangkatisang in each aspect as seen from the dimensions: Facilities and Learning Process.

Keywords: Satisfaction, Quality, Education Facility

Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu aspek penentu bagi kemajuan bangsa dan negara. Di Indonesia pendidikan sangat penting dan diutamakan. Begitu pentingnya pendidikan sehingga tujuan pendidikan telah diatur dengan jelas. Berdasarkan Undang-Undang Sisdiknas Nomor 20 Tahun 2003, sekolah memiliki peran yang sangat penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana telah tercantum dalam isi pembukaan UUD 1945 alinea IV yang menegaskan bahwa salah satu tujuan nasional bangsa Indonesia adalah mencerdaskan kehidupan bangsa. Sekolah merupakan salah satu lembaga pendidikan formal di Indonesia. Sekolah telah menjadi tolak ukur masyarakat dalam hal *prestise* atau kedudukan seseorang. Sehingga dapat dikatakan bahwa orang yang mengenyam pendidikan sekolah lebih tinggi kedudukannya dimata masyarakat dibanding yang tidak bersekolah sama sekali. Begitu pentingnya sekolah ditengah-tengah masyarakat, dengan demikian sekolah dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pendidikan yang bermutu. Sekolah merupakan bagian dari masyarakat yang memberikan pengalaman belajar terencana dimana siswa menerapkan apa yang dipelajari di Sekolah ke masyarakat dan memanfaatkan masyarakat sebagai sumber belajar (Nurwahda, 2020: 15).

Hal penting yang tidak lepas dalam pendidikan adalah proses pembelajaran. Pembelajaran berasal dari kata belajar. Menurut Mulyana (2021: 6) belajar adalah proses perubahan pada manusia, perubahan kepribadian yang diwujudkan dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas perilaku atau etika, dari ilmu yang diperoleh agar dapat meningkatkan keterampilan berbahasa, pengetahuan, perilaku, sikap, pandangan, keterampilan, berpikir, dan keterampilan lainnya.

Kemajuan teknologi juga menjadi faktor penting dalam proses pembelajaran. Kemajuan teknologi memiliki peran penting dalam dunia pendidikan, melalui kekuatan

teknologi memungkinkan orang mendapatkan informasi dengan cepat tanpa terhambat oleh keterbatasan ruang dan waktu. Sekolah merupakan salah satu sarana bagi peserta didik untuk mendapatkan pendidikan. Oleh karena itu, sekolah dituntut menyediakan sarana dan prasarana serta layanan yang baik untuk mempersiapkan generasi muda yang mampu bekerja sama dalam pengembangan masyarakat.

Perlu disadari bagi pihak sekolah bahwa pentingnya kualitas layanan pendidikan, dengan memberikan layanan pendidikan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh orang tua pada umumnya dan siswa pada khususnya. Kualitas layanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi dan ekspektasi orang tua dan siswa terhadap layanan pendidikan yang benar-benar diperoleh selama proses pendidikan yang ditempuh di sekolah. Kualitas layanan pendidikan dapat mempengaruhi keberhasilan siswa dalam proses belajar di sekolah.

Hal ini disebabkan karena pelayanan yang berkualitas dapat memberikan rasa nyaman dalam belajar, dapat meningkatkan semangat dalam proses pembelajaran, dan sebagainya, yang dapat menunjang keberhasilan siswa dalam belajar. Menurut Noventris Ratnawati Radja (Windriati, 2018: 16) kualitas layanan ditunjang dari keamanan lingkungan sekolah, pengelolaan waktu, pengadaan organisasi dan ekstrakurikuler yang bermanfaat bagi siswa.

Oleh karena itu, sekolah harus menjamin kualitas untuk memenuhi kebutuhan siswa tersebut. Siswa akan merasakan puas ketika kebutuhannya terpenuhi, begitu juga dengan orang tuanya karena apabila siswa dapat belajar dengan kebutuhan terpenuhi serta mendapatkan fasilitas layanan pendidikan yang lengkap maka orang tua siswa tersebut akan merasa bahwa mereka telah memilih sekolah yang tepat untuk anaknya.

Menyadari bahwa untuk menghadapi tantangan di masa depan salah satu caranya adalah dengan mempunyai pendidikan yang berkualitas tinggi. Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan menyebabkan dibutuhkan sekolah yang memiliki jasa layanan pendidikan yang berkualitas sehingga keberadaan Sekolah di tengah masyarakat menjadi semakin penting.

Berdasarkan pemikiran diatas, serta permasalahan yang dikemukakan maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dalam bentuk penelitian Kualitatif dengan judul Analisis Kepuasan Orang Tua dan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan SDI Parangkantisang Kabupaten Gowa, dengan harapan bahwa tulisan ini mampu menjawab permasalahan yang ada secara utuh.

Metode

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun ajaran 2022-2023, di SDI Parangkantisang Dusun Parangkantisang, Desa Bissoloro, Kec. Bungaya, Kabupaten Gowa. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif sedangkan pendekatannya menggunakan deskriptif. Terkait dengan penelitian ini yang akan dijadikan sampel adalah siswa-siswi SDI Parangkantisang dan orang tua murid. Pengambilan data wawancara dilakukan pada masing-masing kelas yang telah dipilih sebanyak 2 siswa dari tiap kelas, sehingga total keseluruhan informan yaitu 12 siswa. Adapun orang tua siswa sebanyak 6 orang yang dijadikan informan pada penelitian ini.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: Reduksi Data, Penyajian Data dan Menyimpulkan Data. Data kualitas layanan pendidikan diperoleh dengan observasi di sekolah dan melakukan wawancara. Instrumen yang peneliti gunakan dalam penelitian ini untuk mencari atau mengumpulkan data dan informasi adalah kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Sarana mempunyai peranan penting dalam proses pembelajaran di sekolah. Apabila sarana di sekolah kurang lengkap maka akan memperlambat proses pembelajaran yang berlangsung. Daryanto (Herawati, 2020: 1) menyebutkan bahwa sarana pendidikan merupakan salah satu sumber yang penting dan utama dalam menunjang proses pembelajaran di sekolah, untuk itu perlu dilakukan peningkatan dalam penggunaan dan pengelolaannya agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Sarana pendidikan merupakan salah satu fondasi utama untuk mencapai tujuan pendidikan.

Adapun sarana yang seharusnya diberikan sekolah bagi siswanya yaitu berupa fasilitas yang dapat menunjang aktifitas siswa di sekolah. Dan merupakan faktor kepuasan bagi orang tua apabila anaknya mendapatkan fasilitas yang dibutuhkannya selama belajar di sekolah. Sedangkan, Proses pembelajaran yang guru lakukan selama menyampaikan materi ajar dapat menunjang kepuasan bagi siswa terhadap kualitas layanan pendidikan. Berdasarkan hasil pengumpulan data penelitian, telah diperoleh data penilaian orang tua terhadap aspek fasilitas dan penilaian siswa terhadap proses pembelajaran di sekolah yang disajikan pada Tabel 1 dan 2 berikut.

Tabel 1. Penilaian Orang Tua Terhadap Fasilitas

No	Nama Fasilitas	Jumlah Frekuensi			
		A	B	C	D
1	Ruang Kepala Sekolah		4	2	
2	Ruang Guru		4	2	
3	Perpustakaan		4	2	
4	Ruang Kelas 1		1	3	2
5	Ruang Kelas 2	2	4		
6	Ruang Kelas 3			2	4
7	Ruang Kelas 4			3	3
8	Ruang Kelas 5	2	4		
9	Ruang Kelas 6	4	2		
10	Kantin	4	2		
11	Toilet	6			
12	Lapangan Sekolah		2	2	2
13	Meja Siswa		4	2	
14	Kursi Siswa		4	2	
15	Meja Guru		1	5	
16	Kursi Guru		1	3	2
17	Matras Olahraga		5	1	
18	Rak Buku Perpustakaan		4	1	1
19	Rak/Lemari buku		2	4	
20	Tiang Bendera		5	1	
21	Bendera	1	5		
22	Instrumen Upacara	2	4		
23	Buku Paket/Buku Pelajaran	3	3		
24	Papan Tulis		3	2	1
25	Rak Sepatu	3	3		
26	Pagar Sekolah	5	1		
27	Tempat Sampah	6			
28	Komputer	4			2
29	LCD/Media Pembelajaran			1	5
Jumlah		42	72	38	22

Di atas ini disajikan data penilaian fasilitas dari siswa SDI Parangkantisang. Pada tabel 1 diketahui bahwa jumlah frekuensi dalam setiap kategori berbeda-beda, dimana pada kategori A jumlah frekuensi untuk keseluruhan yaitu 42, kategori B jumlah frekuensinya sebanyak 72, kategori C sebanyak 38, dan kategori D sebanyak 22.

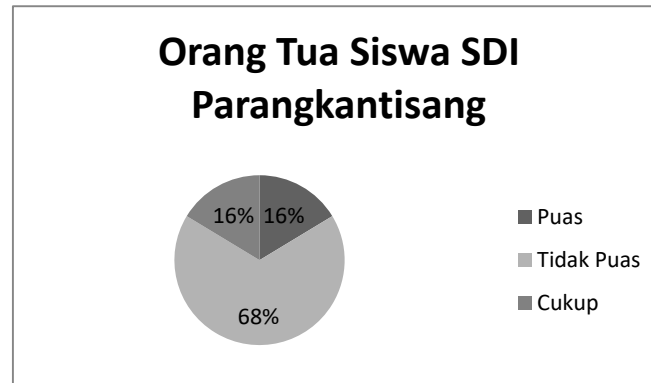
Tabel 2. Penilaian Siswa Terhadap Proses Pembelajaran

No	Uraian (Proses Pembelajaran)	Jumlah Frekuensi			
		A	B	C	D
1	Guru datang tepat waktu ke sekolah		2	4	6
2	Guru mengucapkan salam sebelum masuk ke kelas		2	3	7
	Selalu mengingatkan siswa untuk 5S:				
	• Senyum				
	• Sapa				
3	• Salam	2	3	2	5
	• Santun				
	• Sopan				
4	Selalu membantu siswa ketika mengalami kesulitan			5	7
5	Menyampaikan materi dengan menggunakan media	12			
6	Selalu sabar ketika mengajar siswa				12
7	Guru merespon siswa dengan baik			5	7
8	Guru mengajar siswa sampai paham			3	9
9	Guru mengajak siswa belajar di luar ruangan	10	2		
10	Selalu marah jika siswa melakukan kesalahan			6	6
11	Guru membantu siswa yang bertengkar ketika belajar				12
12	Guru adil kepada seluruh siswa		2	1	9
13	Guru memberikan motivasi kepada siswa				12
14	Guru membantu siswa agar percaya diri	1	3	8	
15	Guru memberikan apresiasi kepada siswa	10	2		
16	Guru selalu bertanya di akhir pembelajaran		4	6	2
17	Cara guru menyampaikan materi pelajaran			7	5
18	Membantu siswa membersihkan kelas sebelum pembelajaran dimulai			9	4
19	Mengajak siswa untuk berdoa sebelum belajar				12
20	Selalu mengawasi ketika siswa sedang berdiskusi			10	1
21	Tidak pernah meninggalkan kelas selama pembelajaran berlangsung		3	8	1
22	Guru selalu berusaha hadir untuk memberikan pembelajaran			5	7
23	Guru membuat suasana kelas menjadi seru, menyenangkan dan asik.			4	8
24	Guru selalu menyuruh siswa untuk membaca 10 menit sebelum pembelajaran dimulai		7	4	1
25	Guru membantu siswa mengembangkan keterampilan dan kemampuan siswa sesuai mata pelajaran		2	9	1
Jumlah		35	32	95	134

Di atas ini disajikan data penilaian proses pembelajaran dari siswa SDI Parangkantisang. Pada tabel 2 diketahui bahwa jumlah frekuensi dalam setiap kategori berbeda-beda, dimana pada kategori A jumlah frekuensi untuk keseluruhan yaitu 35,

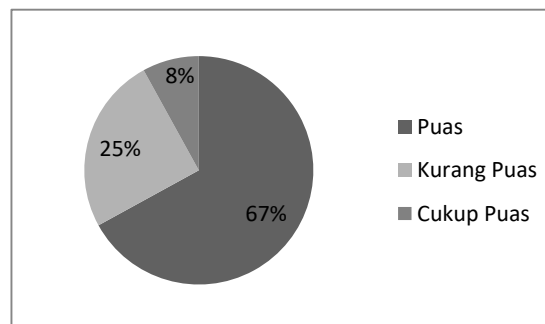
kategori B jumlah frekuensinya sebanyak 32, kategori C sebanyak 95, dan kategori D sebanyak 134.

Dari hasil uji persentase, telah diperoleh kepuasan orang tua siswa terhadap fasilitas yang tersedia di sekolah tersebut. Dapat dilihat pada gambar diagram berikut:



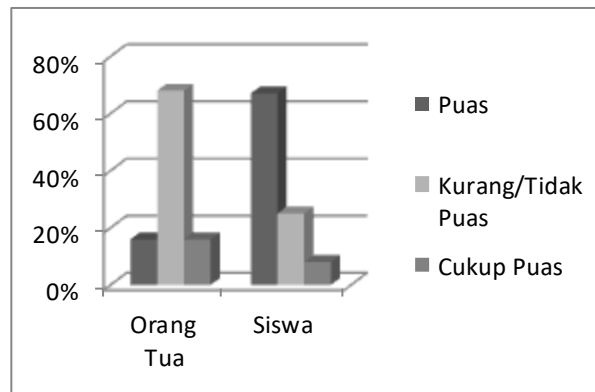
Gambar 1. Diagram Kepuasan Orang Tua

Sedangkan untuk, hasil uji persentase telah diperoleh kepuasan siswa terhadap proses pembelajaran di sekolah tersebut. Dapat dilihat pada gambar diagram berikut:



Gambar 2. Diagram Kepuasan Siswa

Kualitas layanan pendidikan bukan hanya dapat dirasakan oleh siswa saja akan tetapi orang tua juga dapat merasakan kepuasan dari layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada orang tua dan siswa, maka dapat dilihat pada tabel diagram di atas. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasannya memiliki perbandingan yang cukup signifikan. Adapun data perbandingan tingkat kepuasan dari orang tua dan siswa sebagai berikut:



Gambar 3. Diagram Perbandingan Tingkat Kepuasan Orang Tua dan Siswa

Pembahasan

Kualitas adalah hal yang harus diwujudkan dalam menghadapi tantangan pendidikan yaitu persaingan antar institusi pendidikan. Pencapaian kualitas atau kegagalan suatu institusi pendidikan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu: (1) Penyedia (penyedia layanan), (2) Pelanggan). Faktor pertama menunjukkan bahwa lembaga pendidikan dikatakan berkualitas jika penyedia (penyedia layanan) sesuai dengan standar yang telah ditentukan, Amanda (2022: 1).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka sekolah perlu meningkatkan kualitas layanan pendidikannya mengingat di era globalisasi ini tingkat persaingan antar institut semakin tinggi. Apabila orang tua dan siswa merasa puas maka sekolah akan mendapatkan keuntungan, dengan begitu akan banyak orang tua yang akan mendaftarkan anak mereka ke sekolah tersebut.

Dari hasil wawancara bersama siswa SDI Parangkantisang terkait proses pembelajaran, beberapa siswa mempunyai tanggapan yang berbeda terkait bagaimana cara guru menyampaikan materi, sikap guru kepada semua siswa, guru yang membantu siswa ketika dalam kesulitan, guru yang menggunakan berbagai cara agar pembelajarannya tidak bosan dan lain-lain, dapat dilihat pada hasil wawancara berikut:

"Baik karena caranya menjelaskan baik sama seru".
(Wawancara NA, Perempuan, 9 Tahun, Rabu 25 Januari 2023).

"Baik karena cara menjelaskannya seru, suka cerita hal-hal lucu jadi sering ketawa".
(Wawancara L, Perempuan, 9 Tahun, Rabu 25 Januari 2023).

"Biasa juga semangat diri sendiri, istirahat dulu baru lanjut lagi belajar. Iya adil, karena biasa kupanggil langsung ke mejaku tapi biasa juga ke mejanya temanku pergi. Na ajar semuanya".
(Wawancara NL, Perempuan, 8 Tahun, Senin 23 Januari 2023).

Adapun kompetensi yang dimiliki oleh guru yang dilakukan selama proses pembelajaran direspon positif oleh siswa. Artinya bahwa harapan siswa untuk mendapatkan pengajar yang kompeten telah terpenuhi. Disamping itu, berdasarkan evaluasi siswa terhadap aspek ini menunjukkan bahwa para guru telah memberikan kenyamanan dan rasa aman pada siswa selama proses pembelajaran, dan guru juga memberikan perlakuan yang adil kepada semua siswa. Sedangkan, pada aspek fasilitas orang tua belum merasa puas.

Faktor yang menyebabkan orang tua merasa tidak puas karena di SDI Parangkantisang masih sangat kekurangan sarana dan prasarana dalam membantu peserta didik untuk menunjang pendidikannya. Pembangunan sarana seperti Toilet, penambahan ruangan untuk kelas 2, bangunan Perpustakaan, Kantin dan lain-lain, belum tersedia di SDI Parangkantisang.

"Perlu dibangun karena yang sekarang itu tidak bagus. Kasihan sama penjualnya kalau hujan kena air karena atapnya rusak, ada bolong sama tempat yang na duduki patah-patahmi kayunya".
(Wawancara DKU, Perempuan, 35 Tahun, Rabu 01 Februari 2023).

"Lumayan, masih bisa digunakanlah tapi bagusnya kalau na renovasi kayak kelas 1, 3 sama 4 kan kelas 2 digabungki itu sama kelas 2 karena kurang kelasnya".
(Wawancara DKA, Perempuan, 36 Tahun, Senin 30 Januari 2023).

"kurang bersih, bak air sama timbanya kurang bersih karena tidak ada yang mau bersihkanki wcnya".
(Wawancara SY, Perempuan, 48 Tahun, Selasa 31 Januari 2023).

"Bergabungki perpustakaan sama ruang gurunya baru ada juga ruang kepek. Bagusnya itu dipisah, dibangunkan bangunan sendiri".
(Wawancara S, Perempuan, 26 Tahun, Kamis 02 Februari 2023).

Hal tersebut yang menjadi faktor rendahnya harapan orang tua terhadap fasilitas yang telah ada di SDI Parangkantisang. Keamanan di sekolah belum terjamin, hal itu disebabkan karena tidak adanya satpam yang dapat mengawasi siswa. Terlebih lagi sekolah hanya memiliki pagar yang berukuran kecil, yang hanya menutupi bagian tengah halaman sekolah. Pagar tidak menutupi seluruh area sekolah, yang mengakibatkan siswa ataupun orang lain bisa keluar masuk sekolah sesuka hati.

Berdasarkan deskripsi statistik data penelitian kepuasan orang tua dan siswa terhadap kualitas layanan pendidikan dapat di uji melalui perhitungan persentase dari sampel yang digunakan oleh peneliti, maka dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan orang tua dan siswa. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa orang tua belum merasa puas fasilitas yang dimiliki oleh SDI Parangkantisang akan tetapi untuk proses pembelajaran yang diterima oleh anak mereka sudah merasakan kepuasan.

Sedangkan, siswa SDI Parangkantisang telah merasa puas baik dari segi fasilitas maupun proses pembelajarannya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Analisis Kepuasan Orang Tua dan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di SDI Parangkantisang Kabupaten Gowa, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa orang tua belum merasa puas terhadap layanan pendidikan yang ditinjau dari aspek: fasilitas. Sedangkan, untuk siswa jika dilihat dari data statistik yang telah diuraikan dapat memberikan kepuasan ditinjau dari aspek: proses pembelajaran. Hal ini dibuktikan pada persentase yang diperoleh pada masing-masing aspek.

Daftar Pustaka

- Amanda, Novrianti. (2022). Analisis Kepuasan Orang Tua Peserta Didik Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pulang Pisau. Kalimantan Tengah. Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya. Retrieved from <http://digilib.iainpalangkaraya.ac.id/id/eprint/3222>.
- Awaliyah, Risma Nur. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidik Dan Kelengkapan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Pnogoro. Ponogoro. Institut Agama Islam Negeri Ponogoro. Retrieved from <http://etheses.iainponorogo.ac.id/12647/>.
- Herawati, Neti dkk. (2020). Analisis Pengelolaan Sarana dan Prasarana Pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 20 Tanjung Raja Kabupaten Ogan liir. Kota Palembang. Jurnal Pendidikan Tambusai. Retrieved from <https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/633>.
- Mahendra, Doni. (2019). Analisis Faktor Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidayah Terpadu (MIT) Al Madinah Balong Ponorogo. Ponogoro. Institut Agama Islam Negeri. Retrieved from <http://etheses.iainponorogo.ac.id/7777/>.
- Mulyana. (2021). Analisis Respon Orang Tua Terhadap Pembelajaran Jarak Jauh Pada Siswa Sekolah Dasar Kelas Rendah di 3 Kecamatan Kota Banda Aceh. Banda Aceh. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Retrieved from <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/PBiotik/article/view/11625>.
- Mulyanasa. (2012). *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Nasir, Rahmayanti. (2021). *Implemetasi pendidikan karakter dalam pembelajaran bahasa indonesia pada siswa kelas VA di sd inpres parangrea kecamatan bajeng kabupaten gowa sulawesi selatan*. Gowa: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Nurwahda. (2020). *Presepsi Guru Sekolah Adasar Tentang Implementasi Kurikulum 2013 di Kelurahan Pasir Putih Kecamatan Sinjai Borng Kabupaten Sinjai*. Sinjai: Universitas Muhammadiyah Makassar.

- Ningsih, Dyah Ayu dkk. (2018). Hubungan Persepsi Tentang Kualitas dan Pelayanan Pendidikan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Negeri. JUMP: Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan, 1(2), 245-254. Retrieved from <http://journal2.um.ac.id/index.php/jamp/article/view/3679>.
- Pujianto, Ari. (2021). Analisis Mutu Layanan dan Tingkat Kepuasan Siswa dalam Pembelajaran Daring Selama Masa Pandemic Covid 19 Pada Sd Kristen Satya Wacana Salatiga. Salatiga. Universitas Kristen Satya Wacana, 2(1), 33-42. Retrieved from <https://ejournal.uksw.edu/satyawidya/article/view/4984>.
- Sa'Idu, Nur. (2021). Persepsi kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan pendidikan madrasah binaan kecamatan bringin kabupaten semarang tahun 2021. Jurnal EDUCATIONAL: Jurnal Inovasi Pendidikan dan Pengajaran, 1(3), 169-177. Retrieved from <https://jurnalp4i.com/index.php/educational/article/>
- Sobari, Rizky Nurmeida. (2014). Tingkat kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran di SMK AVERUS. Jakarta. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Retrieved from <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/>
- Sulistiyowati, Wiwik. (2018). Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya. Sidoarjo. UMSIDA PRESS. Retrieved from <https://press.umsida.ac.id/index.php/umsidapress/article/>
- Sugiyoni. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Yuniarsi, Delita. (2021). *Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Dalam Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidayah Nurul Huda Kota Bengkulu*. Bengkulu: Institut Agma Islam Negeri.
- Yustikia, Ni Wayan Sri. (2017). Pentingnya Sarana Pendidikan dalam Menunjang Kualitas Pendidikan di Sekolah. Denpasar: Jurnal Pendidikan Hindu. Retrieved from <http://ejournal.ihtdn.ac.id/index.php/GW/article/view/1053>.
- Windriati, Frisca. (2018). Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di MTS N 2 Semarang. Semarang. Universitas Islam Negeri Walisongo. Retrieved from <http://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/8830/>