

Kualitas Pelayanan Pendidikan di TK Aisyiyah Kota Sukabumi: Strategi Pendekatan Metode *Service Quality*

Indri Lastriyani*¹, Lidiawati², R.Supyman Sauri³, Iim Wasliman⁴

¹ Universitas Linggabuana PGRI Sukabumi

² Universitas Islam Nusantara Bandung

³ Universitas Islam Nusantara Bandung

⁴ Universitas Islam Nusantara Bandung

e-mail: indrilastriyani@unlip.ac.id, lidiawaties76@gmail.com, uyunsupyman@uninus.ac.id,
iim_wasliman@yahoo.com

Submitted: 02-10-2023

Revised : 22-02-2024

Accepted: 27-03-2024

ABSTRACT. *This study delves into the satisfaction level of parents regarding the educational services provided by Aisyoyah Kindergarten in Sukabumi City. There are five dimensions of educational services: Tangibles (Physical Evidence), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The research addresses two main questions: (1) To what extent are parents satisfied with the educational services at Aisyoyah Kindergarten in Sukabumi City? (2) How does Aisyoyah Kindergarten in Sukabumi City enhance strategies to satisfy parents regarding educational services? This is a descriptive study employing a quantitative approach. The research subjects include parents of students from classes A and B at Aisyoyah Kindergarten in Sukabumi City, with a sample size of 36 from a total population of 61 students. Data collection techniques encompassed questionnaires, documentation, and interviews. Based on the research findings, it can be concluded that the satisfaction level of parents concerning educational services, covering the dimensions of Tangibles or Physical Evidence, Reliability, and Assurance, at Aisyoyah Kindergarten in Sukabumi City stands at 75%, falling under the category of "Satisfied." The data analysis technique used is service quality, which determines the value of the gap between perception and performance and ranks the gap value. Highest to lowest, and a Cartesius diagram. Aisyoyah Kindergarten in Sukabumi City aims to enhance the quality of educational services and elevate parental satisfaction by (a) improving the school's human resources, including educators and education personnel supporting the School Principal in advancing school quality, (b) providing adequate school facilities and infrastructure, especially in the realm of teaching and learning activities, (c) enhancing the professionalism of teachers within the school, (d) conducting specialized development activities for high-achieving students, (e) establishing standards for academic achievement to attain educational quality, and (f) managing school funds.*

Keywords: *Quality of Education Services, Service Quality, Cartesius Diagram.*

 <https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v4i4.876>

How to Cite Lastriyani, I., Lidiawati, Sauri, R., & Wasliman, I. (2023). Kualitas Pelayanan Pendidikan di TK Aisyiyah Kota Sukabumi: Strategi Pendekatan Metode Service Quality. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(4), 1047–1055.

INTRODUCTION

Analisis kualitas layanan pendidikan memegang peranan penting dalam mengevaluasi efektivitas serta keselarasan pendidikan dengan kebutuhan peserta didik dan para pemangku kepentingan lainnya (Rostiany & Tjandra, 2022). Dalam dunia pendidikan, penilaian kualitas layanan pendidikan merupakan aspek kunci dalam memahami tingkat kepuasan peserta didik, orang tua, serta masyarakat terhadap fasilitas dan proses pembelajaran yang disediakan oleh lembaga-lembaga pendidikan (Nugraha, Ginanjar, & Rolina, 2018). Pendidikan merupakan fondasi esensial bagi perkembangan individu dan kemajuan masyarakat secara keseluruhan. Dalam perkembangan zaman yang pesat, harapan dan tuntutan terhadap sistem pendidikan pun mengalami evolusi yang signifikan. Evaluasi terhadap kualitas layanan pendidikan menjadi bagian integral dalam memastikan

bahwa setiap lembaga pendidikan memberikan layanan yang sesuai dengan standar, memenuhi harapan pemangku kepentingan, dan mendukung pertumbuhan serta pembelajaran yang optimal bagi setiap peserta didik (Juliati, Firman, & Nugraha, 2018).

Latar belakang mengenai analisis kualitas layanan pendidikan melibatkan pemahaman terhadap peran penting lembaga pendidikan sebagai penyedia layanan (Rostiany & Tjandra, 2022). Dimensi kualitas layanan pendidikan mencakup bukan hanya aspek kurikulum dan kegiatan belajar mengajar, tetapi juga infrastruktur, sumber daya manusia, keberlanjutan, dan interaksi antara peserta didik, pendidik, serta orang tua (Arif Nurfadli, 2020).

Penelitian dan analisis kualitas layanan pendidikan menjadi sangat relevan dalam konteks memahami efektivitas program pendidikan, memperbaiki area yang membutuhkan perbaikan, serta meningkatkan kepuasan peserta didik dan pemangku kepentingan lainnya (Theresiawati, Zaidiah, Astriratma, & Seta, 2021). Melalui analisis ini, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk memperbaiki layanan pendidikan yang diberikan, meningkatkan mutu pendidikan, serta mengoptimalkan pengalaman belajar para peserta didik (Azizah Dewanti Nurul, 2020).

Kualitas layanan pendidikan memiliki implikasi yang signifikan dalam membentuk dan membimbing masa depan masyarakat melalui pendidikan yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan (Wibisono, 2018). Oleh karena itu, penelitian dan analisis yang mendalam terhadap kualitas layanan pendidikan menjadi krusial dalam meningkatkan sistem pendidikan yang responsif dan efektif dalam menghadapi dinamika zaman (Azizi, 2019).

Analisis kualitas layanan pendidikan bukan sekadar penilaian terhadap kualitas infrastruktur fisik suatu lembaga pendidikan. Ini melibatkan pemahaman mendalam tentang kebutuhan peserta didik, kemampuan pengajar, ketersediaan sumber daya, dan proses pembelajaran secara keseluruhan. Dimensi kepuasan, keterlibatan orang tua, responsivitas terhadap perubahan zaman, dan adaptasi terhadap kemajuan teknologi juga menjadi elemen krusial dalam analisis ini (Chui, Ahmad, Bassim, & Zaimi, 2016).

Melalui metodologi yang tepat dan kerangka evaluasi yang komprehensif, analisis kualitas layanan pendidikan dapat memberikan wawasan penting bagi lembaga-lembaga pendidikan untuk meningkatkan keberhasilan pendidikan, menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan responsif, serta menyelaraskan diri dengan kebutuhan peserta didik dalam mencapai potensi maksimal mereka (Deviana, Suyoto, Mahjudin, & Permana, 2021).

Dalam kegiatan pelayanan, kehandalan menjadi kunci esensial. Ketika janji-janji yang telah diutarakan dapat dipertahankan dengan ketepatan dan keakuratan, maka hal ini akan membangun kepercayaan tak ternilai dari para pelanggan terhadap penyedia layanan (Winarno, 2017). Dalam konteks ini, penjual atau penyedia layanan diharapkan memberikan standar kualitas yang superior, sejalan dengan keinginan pelanggan, sehingga menciptakan rasa kepuasan. Sebaliknya, pembayaran yang diberikan seharusnya sejalan dengan mutu layanan yang diterima (Kholil & Hanifah, 2017).

Di dunia pendidikan, layanan yang diberikan oleh sekolah seharusnya mencakup fasilitas belajar yang mendukung kegiatan siswa. Ini termasuk sarana dan prasarana yang memadai, penyusunan kurikulum yang baik, administrasi sekolah yang teratur, dan pelayanan administratif yang jelas bagi para siswa (Y Septiani, E Arribe, 2020). Kualitas layanan juga tercermin dari keberlanjutan peningkatan kompetensi tenaga pengajar dalam bidangnya, pilihan bahan ajar yang sesuai, metode pengajaran yang efektif, serta penggunaan media pembelajaran yang tepat dan mendukung bagi siswa (Azizah, Jariah, & Aprilianto, 2023; Mappaenre, Hasanah, Arifin, Nuraini, & Wiwaha, 2022). Hal ini juga mencakup aspek keamanan lingkungan sekolah, pengelolaan waktu, serta pengembangan organisasi dan kegiatan ekstrakurikuler yang bermanfaat bagi perkembangan siswa secara menyeluruh (Nugraha, Derry, Joko, 2023).

Kepuasan orang tua siswa memegang peran utama dalam menilai mutu suatu sekolah. Mereka menghubungkan tingkat kepuasan mereka dengan harapan mereka akan kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan tersebut (Ligoresi et al., 2017). Kepuasan ini tidak hanya dipengaruhi oleh pengalaman dan pembelajaran siswa, tetapi juga oleh keseluruhan pengalaman siswa sebagai pelanggan di lingkungan sekolah. Berbagai faktor turut memengaruhi tingkat kepuasan

orang tua siswa terhadap sekolah, termasuk kualitas para pendidik, standar sekolah, ketersediaan sumber daya, dan penggunaan teknologi yang efektif (Kriswandari, 2021).

Dalam penelitian riset pemasaran, salah satu pendekatan yang sering digunakan adalah model SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasaruman, sebagaimana dijabarkan dalam jurnal karya Deni Wibisono. Model ini terdiri dari lima dimensi penting: Keandalan (Reliability), Responsif (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangibles) (Lukita, Pranata, & Agustin, 2020).

Ketika sekolah mampu memenuhi aspek-aspek penting dari kelima dimensi tersebut, harapannya adalah sekolah dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan siswa akan kualitas layanan pendidikan yang diberikan. Dengan demikian, diharapkan bahwa orang tua siswa secara umum dan siswa secara khusus merasa puas dengan layanan yang disediakan oleh sekolah tersebut (Ningsih, Widari, & Artawan, 2020). TK Aisyiyah Kota Sukabumi merupakan Lembaga pendidikan yang telah menerapkan pelayanan yang baik sehingga kualitas dan kuantitas pendidikan di Lembaga tersebut meningkat signifikan setiap tahunnya.

METHOD

Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif, mengumpulkan informasi terkait status atau fenomena yang ada. Pendekatan ini menggabungkan metode kuantitatif yang menggunakan data berupa angka dan analisis statistik serta metode kualitatif deskriptif yang dilakukan secara alami dan sesuai dengan situasi objektif tanpa adanya manipulasi (Nugraha, 2023).

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner sebagai sumber data utama, serta dokumentasi dan wawancara sebagai data pendukung. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan deskripsi terkait tingkat kepuasan layanan pendidikan di TK Aisyiyah Kota Sukabumi. Metode ini diharapkan mampu mendetailkan gambaran kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga tersebut. Dalam penelitian ini populasinya adalah semua orang tua siswa TK Aisyiyah Kota Sukabumi yang berjumlah 61 orang dengan sampel 36 orang (Prananda, Lucitasari, & Abdul Khannan, 2019).

Langkah-langkah analisis data pada penelitian ini terdiri dari beberapa tahap yang signifikan (Pranitasari & Sidqi, 2021):

1. Penentuan Gap Tiap Indikator pada Setiap Dimensi
Proses ini melibatkan identifikasi perbedaan antara harapan dan persepsi responden terhadap kualitas layanan pada setiap indikator dalam dimensi layanan. Gap ini menunjukkan sejauh mana kepuasan saat ini memenuhi harapan.
2. Penentuan Rangkang Keseluruhan
Setelah gap ditentukan, data dianalisis untuk menentukan peringkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dari skor yang diperoleh, dari nilai terbesar hingga terkecil.
3. Penentuan Prioritas Perbaikan dengan Diagram Kartesius
Diagram Kartesius digunakan untuk mengukur hubungan antara harapan dan kinerja layanan yang diterima oleh konsumen. Ini memungkinkan identifikasi prioritas perbaikan layanan yang lebih mendesak berdasarkan penempatan titik pada diagram, baik di antara dimensi atau indikator yang dinilai. Dari sini, strategi perbaikan dan peningkatan layanan bisa ditetapkan sesuai dengan hasil analisis (Deviana et al., 2021).



Gambar 1. Diagram Kartesius

RESULT AND DISCUSSION

Result

Pada pengukuran tangibles atau bukti fisik dari layanan yang diberikan, seringkali nilai rata-rata yang rendah mengindikasikan bahwa terdapat kebutuhan perbaikan pada aspek-aspek tertentu. Secara umum, rendahnya skor pada dimensi ini menunjukkan adanya ketidakpuasan atau kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pada aspek yang dievaluasi. Untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif disajikan dalam tabel 1.

Tabel 1. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Tangible*

Indikator	No	Item / Butir	Jawaban Responden		GAP
			Harapan	Realita	
<i>Tangible</i>	1	Gedung atau Ruang Kelas Untuk Belajar	3.86	4.03	0.17
	2	Media atau Alat Pembelajaran	3.80	3.69	-0.11
	3	Sarana dan Prasarana Pembelajaran	3.83	3.54	-0.29
Rata – Rata Dimensi <i>Tangible</i>			3.83	3.75	

Sumber : Data Diolah (2023)

Pada dimensi keandalan atau reliability, nilai rata-rata yang rendah mungkin menunjukkan bahwa ada kepercayaan rendah terhadap konsistensi dan ketepatan layanan yang diberikan. Dalam analisis ini, nilai yang rendah tidak selalu berarti penilaian yang tinggi, tetapi seringkali mengindikasikan adanya area yang memerlukan perhatian lebih dan perbaikan untuk meningkatkan mutu layanan. Informasi yang lebih detail dan spesifik terkait penilaian ini dapat dilihat dalam tabel 2 yang tersedia untuk membantu identifikasi area di mana perbaikan diperlukan.

Tabel 2. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Reliability*

Indikator	No	Item / Butir	Jawaban Responden		GAP
			Harapan	Realita	
<i>Reliability</i>	1	Kedisiplinan dan Penanaman Karakter terhadap Peserta Didik	3.80	3.91	0.11
	2	Penyaluran Minat dan Bakat Sesuai Kemampuan Siswa	3.86	3.94	0.08
	3	Sinkronisasi Kurikulum Dengan Perkembangan Teknologi dan Informasi	3.83	4.00	0.17
Rata – Rata Dimensi <i>Reliability</i>			3.83	3.95	

Sumber : Data Diolah (2023)

Penilaian yang positif pada dimensi jaminan (assurance) mencerminkan kepercayaan terhadap kemampuan sekolah dalam memberikan layanan yang dijamin kualitasnya. Namun, saat nilai rata-rata hitung rendah, hal ini tidak selalu menunjukkan penilaian yang tinggi, melainkan mungkin mengindikasikan area-area tertentu yang memerlukan perhatian lebih dalam peningkatan kualitas layanan. Informasi lebih lanjut terkait penilaian tersebut dapat ditemukan dalam tabel 4 yang telah disediakan, membantu untuk mengidentifikasi dimana perbaikan dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas layanan.

Tabel 3. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Assurance*

Indikator	No	Item / Butir	Jawaban Responden		GAP
			Harapan	Realita	
<i>Assurance</i>	1	Berakhlak Islami	3.80	3.89	0.09
	2	Berkemampuan dasar matematis	3.86	3.97	0.11
	3	Berkemampuan komunikasi yang baik, bersih, rapi, disiplin dan berwawasan lingkungan	3.80	3.94	0.14
	4	Senang belajar dan membaca	3.83	3.86	0.03
	5	Hafal doa-doa harian dan hadits pendek	3.80	4.03	0.23

	6	Hafal 10 Surat – surat Pendek Pada Juz 30	3.83	4.00	0.17
Rata – Rata Dimensi Assurance			3.82	3.95	

Sumber : Data Diolah (2023)

Penilaian positif terhadap responsivitas menunjukkan kepuasan terhadap kemampuan sekolah dalam merespons dan memberikan perhatian terhadap kebutuhan siswa. Namun, jika nilai rata-rata hitung rendah, ini tidak selalu menandakan penilaian yang tinggi, melainkan mungkin mengindikasikan area-area tertentu yang membutuhkan peningkatan responsivitas dalam memenuhi kebutuhan siswa. Informasi lebih rinci terkait penilaian ini tersedia dalam tabel 4 yang disediakan, membantu untuk mengidentifikasi di mana perbaikan responsivitas dapat dijalankan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Tabel 4. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Responsiveness

Indikator	No	Item / Butir	Jawaban Responden		GAP
			Harapan	Realita	
Responsiveness	1	Pelayanan Dengan Cepat dan Tepat	3.80	3.89	0.09
	2	Semua Keluhan Orang Tua Direspon	3.80	4.00	0.20
Rata – Rata Dimensi Responsiveness			3.80	3.94	

Sumber : Data Diolah (2023)

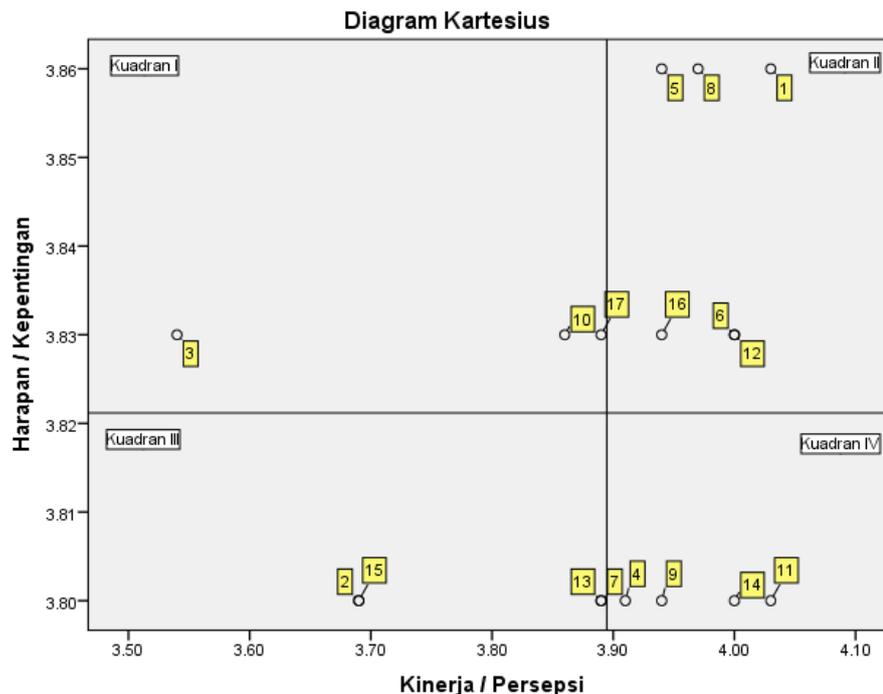
Penilaian positif terhadap aspek empati menggambarkan kepuasan terhadap tingkat kepedulian dan pemahaman sekolah terhadap kebutuhan siswa. Namun, jika nilai rata-rata hitung rendah, tidak selalu berarti penilaian yang tinggi, melainkan mungkin menandakan area-area tertentu yang memerlukan peningkatan dalam aspek empati terhadap kebutuhan siswa. Informasi lebih detail terkait penilaian ini dapat dilihat dalam tabel 5 yang disediakan, membantu untuk mengidentifikasi di mana perbaikan dalam empati dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas layanan.

Tabel 5. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Emphaty

Indikator	No	Item / Butir	Jawaban Responden		GAP
			Harapan	Realita	
Emphaty	1	Penuh Perhatian	3.80	3.69	-0.11
	2	Sikap Ramah	3.83	3.94	0.11
	3	Tidak Diskriminatif	3.83	3.89	0.06
Rata – Rata Dimensi Emphaty			3.82	3.84	

Sumber : Data Diolah (2023)

Hasil pengukuran dan analisis dari lima dimensi pengukuran yang terdiri dari 17 indikator disajikan dalam diagram kartesius berikut.



Gambar 2. Diagram Kartesius

Dari hasil analisis 17 indikator terdapat gap yang memiliki nilai negatif dari 3 indikator diantaranya pada indikator “Media atau Alat Pembelajaran” dalam dimensi *tangible* dengan hasil -0,11, “Sarana dan Prasarana Pembelajaran” dalam dimensi *tangible* dengan hasil -0,29 dan “Penuh Perhatian” dalam dimensi *emphaty* dengan hasil -0,11. Dengan kondisi seperti ini maka TK Aisyiyah Kota Sukabumi belum memberikan mutu pelayanan maksimal pada dalam bentuk *tangible* dan *emphaty* bagi para peserta didik dan orang tua peserta didik.

Sedangkan 14 indikator lainnya terdapat gap yang memiliki nilai positif sehingga pada indikator “Gedung atau Ruang Kelas Belajar” dalam dimensi *tangible*, “Kedisiplinan dan Penanaman Karakter terhadap Peserta Didik” dalam dimensi *reliability*, “Penyaluran Minat dan Bakat Sesuai Kemampuan Siswa” dalam dimensi *reliability*, “Sinkronisasi Kurikulum Dengan Perkembangan Teknologi dan Informasi” dalam dimensi *reliability*, “Berakhlak Islami” dalam dimensi *assurance*, “Berkemampuan Dasar Matematis” dalam dimensi *assurance*, “Berkemampuan komunikasi yang baik, bersih, rapi, disiplin dan berwawasan lingkungan” dalam dimensi *assurance*, “Senang belajar dan membaca” dalam dimensi *assurance*, “Hafal doa-doa harian dan hadits pendek” dalam dimensi *assurance*, “Hafal 10 Surat – surat Pendek Pada Juz 30” dalam dimensi *assurance*, “Pelayanan Dengan Cepat dan Tepat” dalam dimensi *Responsiveness*, “Semua Keluhan Orang Tua Direspon” dalam dimensi *Responsiveness*, “Sikap Ramah” dalam dimensi *Emphaty*, “Tidak Diskriminatif ” dalam dimensi *Emphaty* sudah sangat puas terhadap pelayanan yang diselenggarakan di TK Aisyiyah Kota Sukabumi.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis terhadap 17 indikator penilaian mutu pelayanan di TK Aisyiyah Kota Sukabumi, terdapat beberapa temuan penting yang perlu dibahas lebih lanjut. Pertama, terdapat tiga indikator yang memiliki nilai gap negatif, yaitu "Media atau Alat Pembelajaran" dan "Sarana dan Prasarana Pembelajaran" dalam dimensi *tangible*, serta "Penuh Perhatian" dalam dimensi *emphaty*. Hasil ini mengindikasikan bahwa TK Aisyiyah Kota Sukabumi belum memenuhi ekspektasi pelanggan (peserta didik dan orang tua) dalam hal penyediaan media atau alat pembelajaran yang memadai, ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran yang baik, serta perhatian yang diberikan kepada peserta didik dan orang tua (Adimsyah, Fauzi, & Rofiq, 2023; Khomisah, Leksono, & Kholis, 2023; Qomariyah, Adityawati, & Aprilianto, 2023).

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa dimensi *tangible* dan *emphaty* merupakan aspek penting dalam menentukan kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan (Rostiany & Tjandra, 2022). Dalam konteks pendidikan, media atau alat pembelajaran, sarana dan prasarana, serta perhatian dari pihak sekolah merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi proses belajar mengajar dan pengalaman peserta didik serta orang tua (Liana, Benty, & Supriyanto, 2016).

Di sisi lain, terdapat 14 indikator lainnya yang memiliki nilai gap positif, mencakup aspek-aspek seperti gedung atau ruang kelas belajar (dimensi *tangible*), kedisiplinan dan penanaman karakter, penyaluran minat dan bakat, sinkronisasi kurikulum dengan perkembangan teknologi dan informasi (dimensi *reliability*), akhlak Islami, kemampuan dasar matematis, kemampuan komunikasi, kesenangan belajar dan membaca, hafalan doa-doa harian dan hadits pendek, hafalan surat-surat pendek (dimensi *assurance*), pelayanan yang cepat dan tepat, respon terhadap keluhan orang tua (dimensi *responsiveness*), sikap ramah, dan tidak diskriminatif (dimensi *emphaty*). Hal ini menunjukkan bahwa TK Aisyiyah Kota Sukabumi telah memberikan pelayanan yang memuaskan dalam banyak aspek lainnya.

Meskipun demikian, temuan adanya tiga indikator dengan nilai gap negatif mengindikasikan bahwa TK Aisyiyah Kota Sukabumi perlu melakukan perbaikan dalam penyediaan media atau alat pembelajaran, sarana dan prasarana pembelajaran, serta meningkatkan perhatian yang diberikan kepada peserta didik dan orang tua. Hal ini penting untuk memastikan bahwa mutu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan secara menyeluruh (Calora, Arif, & Rofiq, 2023; Helwah, Arisati, & Mufidah, 2023).

Penelitian selanjutnya dapat difokuskan pada mengidentifikasi faktor-faktor spesifik yang menyebabkan adanya gap negatif pada ketiga indikator tersebut, serta mengeksplorasi strategi atau solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut. Selain itu, penelitian lebih lanjut juga dapat dilakukan untuk menganalisis hubungan antara pemenuhan ekspektasi pelanggan pada setiap dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam konteks pendidikan anak usia dini.

CONCLUSION

Kedua dimensi yaitu *tangible* dan *emphaty* dengan tiga indikator memiliki ketidaksesuaian dalam mendapatkan layanan yang diperoleh oleh peserta didik dan orang tua peserta didik di TK Aisyiyah Kota Sukabumi. Indikator "Media atau Alat Pembelajaran" penyebab diantaranya keterbatasan sumber daya dan kurangnya pelatihan. Indikator "Sarana dan Prasarana Pembelajaran" penyebab diantaranya keterbatasan anggaran dan prioritas pengeluaran. Dan Indikator "Penuh Perhatian" penyebab diantaranya kurangnya sumber daya, ukuran kelas yang besar, dan jumlah siswa yang banyak.

REFERENSI

- Adimsyah, F. A., Fauzi, A., & Rofiq, M. H. (2023). Pengaruh Penggunaan Media Pembelajaran Dakon Terhadap Peningkatan Hasil Belajar Peserta Didik. *Chalim Journal of Teaching and Learning (CJoTL)*, 3(1), 28–34.
- Arif Nurfadli, L. & R. P. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan kepada Siswa menggunakan Metode CSI dan SERVQUAL. *Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Kepada Siswa Menggunakan Metode CSI Dan SERVQUAL*, 300–306.
- Azizah Dewanti Nurul, M. A. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa di MTS Mathla'ul Anwar Seribu Pesawaran. *Economic Education And Entrepreneursip*, 3(1), 31–38.
- Azizah, M., Jariah, S., & Aprilianto, A. (2023). Pembentukan Karakter Religius Siswa Melalui Pembelajaran Pendidikan Agama Islam di Sekolah Menengah Kejuruan. *Ngaos: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 1(1), 29–45.
- Azizi, H. M. (2019). Analisis Servqual Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Pada PT. Buah Candra Dewi. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember*, 1–17.
- Calora, I. P., Arif, M., & Rofiq, M. H. (2023). Pemanfaatan Pembelajaran Berbasis Kelas Digital di Madrasah Ibtidaiyah. *Attadrib: Jurnal Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah*, 6(2), 321–331. <https://doi.org/10.54069/attadrib.v6i2.592>
- Chui, T. B., Ahmad, M. S. bin, Bassim, F. binti A., & Zaimi, N. binti A. (2016). Evaluation of Service Quality of Private Higher Education Using Service Improvement Matrix. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(August 2015), 132–140. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.417>
- Deviana, D., Suyoto, S., Mahjudin, M., & Permana, F. A. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan Dengan Model Service Quality. *Jurnal Riset Entrepreneurship*, 4(1), 19. <https://doi.org/10.30587/jre.v4i1.2281>
- Helwah, D. M., Arisati, K., & Mufidah, N. Z. (2023). Metode SAS Sebagai Solusi Guru Dalam Meningkatkan Membaca di Kelas Pemula Madrasah Ibtidaiyah. *Attadrib: Jurnal Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah*, 6(1), 1–9. <https://doi.org/10.54069/attadrib.v6i1.354>
- Juliati, J., Firman, M., & Nugraha, D. (2018). Improving Mathematical Communication Capabilities By Realistic Mathematics Approach. *(Jiml) Journal of Innovative Mathematics Learning*, 1(3), 338. <https://doi.org/10.22460/jiml.v1i3.p338-344>
- Kholil, M., & Hanifah, S. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Klaim Berdasarkan Tingkat Kepuasan Nasabah Di Pt. Ajc Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 2(2), 75–82. <https://doi.org/10.24912/jitiuntar.v2i2.481>
- Khomisah, Leksono, A. A., & Kholis, M. M. N. (2023). Dynamics of the Role of PAI Teachers in Forming Religious Culture and Religious Discipline in Students. *Chalim Journal of Teaching and Learning*, 3(2), 138–146. <https://doi.org/10.31538/cjotl.v3i2.1113>
- Kriswandari, S. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan the Factors That Influenced Consumer Satisfaction of. *Jurnal Manajemen Dan Biana Universitas Bandar Lampung*, 1–15.
- Liana, N. A., Benty, D. D. N., & Supriyanto, A. (2016). Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan. *Manajemen Pendidikan*, 25(1), 39–46.

- Ligoresi, R. R., Mola, S. A. S., Rumlaklak, N. D., Komputer, J. I., Sains, F., Teknik, D., & Nusa, U. (2017). Penerapan Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) Untuk Menganalisa Kepuasan Pelayanan Pendidikan. *J-Icon*, 5(2), 48–58.
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2020). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon. *Jurnal Digit*, 9(2), 167. <https://doi.org/10.51920/jd.v9i2.117>
- Mappaenre, A., Hasanah, A., Arifin, B. S., Nuraini, Y., & Wiwaha, R. S. (2022). The Implementation of Character Education in Madrasah. *Attadrib: Jurnal Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah*, 5(2), 166–181. <https://doi.org/10.54069/attadrib.v5i2.302>
- Ningsih, N. L. A. P., Widari, D. A. P. N., & Artawan, I. M. (2020). Analisa Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan. *WACANA EKONOMI (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi)*, 19(1), 24–29. <https://doi.org/10.22225/we.19.1.1403.24-29>
- Nugraha, D. (2023). Pengaruh metode simulasi demonstrasi terhadap hasil belajar mahasiswa. *Jurnal Pena Edukasi*, 10(1), 1–8.
- Nugraha, D., Ginanjar, H., & Rolina, R. (2018). Problem Solving Ability and Problem Based Learning. *(Jiml) Journal of Innovative Mathematics Learning*, 1(3), 239. <https://doi.org/10.22460/jiml.v1i3.p239-243>
- Nugraha, Derry, Joko, F. S. (2023). PENGARUH KEIKUTSERTAAN DALAM KEGIATAN EKSTRAKURIKULER/UKM DAN MINAT BELAJAR TERHADAP PRESTASI BELAJAR MAHASISWA. *Jurnal Ilmu Pendidikan Muhammadiyah Kramat Jati*, 3(2), 20–22.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>
- Qomariyah, N., Adityawati, I. A., & Aprilianto, A. (2023). Sistem Pendidikan Karakter di SD Alam Islami Elkisi dalam Perspektif Kitab Ta'lim Muta'allim. *Chalim Journal of Teaching and Learning (CJoTL)*, 3(1), 35–42.
- Rostiany, Y., & Tjandra, E. (2022). Analisis Bibliometrik Studi Perkembangan Metode Service Quality pada Database Google Scholar Menggunakan Vosviewer (Studi Literatur Tahun 2016 – 2020). *Smatika Jurnal*, 12(01), 85–93. <https://doi.org/10.32664/smatika.v12i01.677>
- Theresiawati, T., Zaidiah, A., Astriratma, R., & Seta, H. B. (2021). Analisis Kualitas Layanan E-Learning Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Analytical Hierarchy Process (Ahp). *Jurnal Ilmiah Matrik*, 23(1), 46–59. <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v23i1.1201>
- Wibisono, D. (2018). METODE SERVQUAL DAN QFD Deny Wibisono Jl. Nangka No. 58 C Tanjung Barat , Jagakarsa , Jakarta Selatan. *Sosio E-Kons*, 10(1), 57–74.
- Winarno, H. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 162. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.38>
- Y Septiani, E Arribe, R. D. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurbab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143.