

Pengaruh Pelayanan dan Etos Kerja Guru dan Pegawai Terhadap Kepuasan Orangtua/Wali Siswa di MIS Al Washliyah Rambung Besar Sei Rampah

The Influence of Teachers' and Staff's Service Quality and Work Ethic on Parents'/Guardians' Satisfaction at MIS Al Washliyah Rambung Besar Sei Rampah

Chainur Azmi¹, Hablil Ikhwana², Suriana³, Fahri Alamsyah⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Ekonomi, Universitas Alwashliyah, Medan, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 10 September 2026
Revised 21 September 2026
Accepted 30 September 2026
Available online 10 October 2026

Keywords

Quality, Work Ethic, Satisfaction



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

Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality and the work ethic of teachers and staff on the satisfaction of parents/guardians of students at MIS Al Washliyah Rambung Besar Sei Rampah. The research population consisted of all parents/guardians whose children were enrolled in the madrasah during the academic year in which the study was conducted. The sample was selected purposively with a representative number of respondents. Data were analyzed using multiple linear regression, with the t-test employed to examine partial effects, the F-test to assess simultaneous effects, and the coefficient of determination (R^2) to measure the contribution of the independent variables to the dependent variable. The results revealed that service quality had a significant effect on parent satisfaction, with a regression coefficient of 0.042 ($\beta = 0.050$), while work ethic also had a significant effect, with a regression coefficient of 0.099 ($\beta = 0.121$). The multiple linear regression equation obtained was: $Y = 39.291 + 0.042X_1 + 0.099X_2$. The calculated F-value indicated a significant simultaneous effect, and the R^2 value showed that the contribution of both variables to parent satisfaction was relatively substantial.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan etos kerja guru serta pegawai terhadap kepuasan orangtua/wali siswa di MIS Al Washliyah Rambung Besar Sei Rampah. Populasi penelitian adalah seluruh orangtua/wali siswa yang anaknya terdaftar di madrasah tersebut pada tahun ajaran penelitian berlangsung. Sampel ditentukan secara purposive dengan jumlah responden yang representatif. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda, dengan uji t untuk melihat pengaruh parsial, uji F untuk pengaruh simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orangtua dengan koefisien regresi sebesar 0,042 ($\beta = 0,050$), sedangkan etos kerja juga berpengaruh signifikan dengan koefisien regresi sebesar 0,099 ($\beta = 0,121$). Persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah: $Y = 39,291 + 0,042X_1 + 0,099X_2$. Nilai F hitung menunjukkan signifikansi simultan, dan R^2 menunjukkan kontribusi kedua variabel terhadap kepuasan orangtua cukup besar.

PENDAHULUAN

Penelitian ini membahas pengaruh pelayanan dan etos kerja guru serta pegawai terhadap kepuasan orangtua atau wali siswa di MIS Al Washliyah Rambung Besar Sei Rampah. Pendidikan merupakan salah satu unsur penting dalam pembangunan bangsa karena berperan dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas, berakarakter, dan mampu bersaing di berbagai bidang kehidupan. Dalam penyelenggaraan pendidikan, sekolah tidak hanya bertugas menyampaikan ilmu pengetahuan, tetapi juga membentuk sikap, nilai, dan keterampilan peserta didik. Keberhasilan suatu lembaga pendidikan tidak semata-mata ditentukan oleh kurikulum maupun kelengkapan sarana dan prasarana, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan serta etos kerja tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Pelayanan

yang baik dapat menciptakan lingkungan belajar yang nyaman dan kondusif, sedangkan etos kerja yang tinggi akan mendorong tercapainya tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

Guru dan pegawai sekolah memiliki posisi yang sangat strategis dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Guru berfungsi tidak hanya sebagai pengajar, tetapi juga sebagai teladan dalam menunjukkan sikap profesional, disiplin, bertanggung jawab, dan berintegritas. Di sisi lain, pegawai sekolah berperan dalam mendukung kelancaran administrasi serta pelayanan teknis yang menunjang seluruh aktivitas pendidikan. Ketika guru dan pegawai mampu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, serta tepat sasaran, disertai dengan komitmen kerja yang tinggi, maka orangtua atau wali siswa akan merasa puas terhadap layanan yang diterima. Kepuasan tersebut menjadi indikator penting karena orangtua merupakan pihak yang mempercayakan pendidikan anak-anak mereka kepada sekolah.

Dalam perspektif manajemen pendidikan, kepuasan orangtua dapat dipandang sebagai bentuk penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah. Kepuasan muncul ketika pelayanan dan kinerja yang diterima sesuai dengan harapan yang dimiliki oleh orangtua. Sebaliknya, apabila pelayanan kurang memadai atau etos kerja tenaga pendidik dan kependidikan rendah, maka dapat timbul ketidakpuasan yang berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sekolah. Oleh karena itu, pelayanan dan etos kerja menjadi dua faktor penting yang perlu dianalisis secara mendalam untuk mengetahui sejauh mana keduanya memengaruhi tingkat kepuasan orangtua atau wali siswa.

Fenomena yang terjadi di berbagai lembaga pendidikan menunjukkan masih adanya kesenjangan antara harapan orangtua dengan realitas pelayanan yang diterima. Beberapa masalah yang sering muncul di antaranya kurang efektifnya komunikasi antara pihak sekolah dan orangtua, keterlambatan pelayanan administrasi, serta perilaku guru maupun pegawai yang belum sepenuhnya mencerminkan profesionalisme. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan apakah kualitas pelayanan dan etos kerja yang ada sudah mampu memenuhi harapan masyarakat atau masih memerlukan perbaikan yang signifikan. Fenomena ini menjadi alasan penting dilakukannya penelitian untuk memperoleh gambaran yang lebih objektif mengenai kondisi pelayanan pendidikan, khususnya di lingkungan madrasah.

Sebagai salah satu lembaga pendidikan Islam, MIS Al Washliyah Rambung Besar Sei Rampah memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas kepada masyarakat. Madrasah ini tidak hanya berorientasi pada pencapaian akademik, tetapi juga pada pembentukan karakter religius peserta didik. Oleh sebab itu, guru dan pegawai dituntut memiliki etos kerja yang tinggi, profesional, disiplin, serta mampu memberikan pelayanan yang humanis kepada seluruh pemangku kepentingan, terutama orangtua siswa. Tingginya harapan masyarakat terhadap mutu pendidikan yang diberikan menjadikan penelitian ini relevan dan penting untuk dilakukan.

Penelitian ini mengidentifikasi beberapa permasalahan penting, antara lain belum terukurnya kualitas pelayanan guru dan pegawai secara sistematis, adanya perbedaan tingkat etos kerja di kalangan tenaga pendidik dan kependidikan, belum tersedianya data empiris mengenai tingkat kepuasan orangtua, serta belum jelasnya hubungan antara pelayanan dan etos kerja dengan kepuasan orangtua. Selain itu, komunikasi yang kurang efektif antara sekolah dan wali siswa juga berpotensi menimbulkan kesenjangan informasi yang berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap layanan pendidikan.

Untuk menjaga fokus penelitian, ruang lingkup penelitian dibatasi pada guru dan pegawai MIS Al Washliyah Rambung Besar Sei Rampah. Variabel bebas yang diteliti terdiri atas pelayanan dan etos kerja guru serta pegawai, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan orangtua atau wali siswa. Penelitian juga dibatasi pada responden yang merupakan orangtua atau wali siswa

aktif serta pada aspek pelayanan akademik dan administratif yang diberikan oleh sekolah. Sementara itu, etos kerja difokuskan pada aspek kedisiplinan, tanggung jawab, profesionalisme, dan komitmen kerja dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan orangtua, pengaruh etos kerja terhadap kepuasan orangtua, pengaruh keduanya secara simultan, serta besarnya kontribusi pelayanan dan etos kerja dalam meningkatkan tingkat kepuasan orangtua atau wali siswa. Hasil penelitian diharapkan memberikan manfaat secara teoretis dan praktis, terutama dalam memperkaya kajian manajemen pendidikan, menjadi referensi penelitian selanjutnya, serta memberikan masukan bagi sekolah untuk meningkatkan kualitas layanan dan etos kerja tenaga pendidik maupun kependidikan. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu memperkuat hubungan antara sekolah dan masyarakat serta mendukung peningkatan mutu pendidikan yang berkualitas, inklusif, dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di lingkungan madrasah yang berlokasi di Dusun IX Rambung Besar, Desa Simpang Empat, Kecamatan Sei Rampah, Kabupaten Serdang Bedagai. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada relevansinya dengan fokus penelitian, yaitu mengkaji kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh guru dan pegawai serta dampaknya terhadap tingkat kepuasan orangtua sebagai pengguna layanan pendidikan. Subjek penelitian adalah orangtua atau wali siswa yang memiliki pengalaman langsung dalam berinteraksi dengan pihak sekolah, sehingga mampu memberikan penilaian yang objektif mengenai pelayanan dan etos kerja tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan. Sementara itu, objek penelitian meliputi variabel pelayanan guru dan pegawai, etos kerja guru dan pegawai, serta kepuasan orangtua/wali siswa sebagai variabel terikat.

Penelitian ini direncanakan berlangsung dalam rentang waktu Oktober 2025 hingga Juli 2026 yang mencakup tahapan pengajuan judul, penyusunan proposal, bimbingan proposal, seminar proposal, pengumpulan data, penyusunan hasil penelitian, bimbingan hasil penelitian, hingga sidang akhir. Tahapan yang sistematis tersebut dimaksudkan untuk memastikan seluruh proses penelitian berjalan sesuai standar ilmiah. Populasi penelitian terdiri atas seluruh orangtua atau wali siswa yang menyekolahkan anaknya di MIS Al Washliyah Rambung Besar Sei Rampah dengan jumlah sebanyak 260 orang. Mengingat tidak seluruh populasi dapat dijadikan responden, maka peneliti menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang mempertimbangkan karakteristik tertentu. Kriteria utama responden adalah orangtua atau wali yang pernah berinteraksi langsung dengan guru dan pegawai sekolah sehingga dapat memberikan penilaian yang akurat mengenai kualitas layanan dan etos kerja pihak sekolah. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 157 responden yang dianggap mampu mewakili populasi penelitian.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Data kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti mengukur variabel penelitian secara objektif dan menganalisis hubungan antarvariabel menggunakan pendekatan statistik. Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari orangtua atau wali siswa melalui pengisian kuesioner yang berisi pernyataan mengenai pelayanan guru dan pegawai, etos kerja guru dan pegawai, serta kepuasan mereka terhadap layanan pendidikan yang diterima. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen pendukung seperti arsip sekolah, laporan administrasi, profil sekolah, serta berbagai literatur akademik yang berkaitan dengan pelayanan

pendidikan, etos kerja, dan kepuasan pengguna jasa pendidikan. Kombinasi kedua sumber data tersebut diharapkan dapat menghasilkan informasi yang lebih lengkap dan mendukung validitas penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dua metode utama, yaitu kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner disusun berdasarkan indikator yang telah ditetapkan pada masing-masing variabel penelitian sehingga mampu mengukur persepsi responden secara terstruktur. Metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung dari berbagai dokumen sekolah yang relevan dengan penelitian. Penggunaan kedua teknik tersebut dilakukan secara bersamaan agar data yang diperoleh tidak hanya berasal dari persepsi responden, tetapi juga didukung oleh informasi faktual yang tersedia dalam dokumen resmi sekolah. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat keakuratan dan kepercayaan yang lebih tinggi.

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan statistik kuantitatif dengan model regresi linear berganda. Model ini dipilih karena penelitian memiliki dua variabel independen, yaitu pelayanan guru dan pegawai (X1) serta etos kerja guru dan pegawai (X2), yang dianalisis pengaruhnya terhadap variabel dependen berupa kepuasan orangtua/wali siswa (Y). Sebelum regresi dilakukan, data terlebih dahulu diuji normalitasnya menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk memastikan distribusi data memenuhi asumsi statistik parametrik. Instrumen penelitian juga diuji validitasnya menggunakan korelasi Pearson antara skor item dan skor total. Item dinyatakan valid apabila memiliki nilai korelasi lebih besar dari 0,3 atau nilai signifikansi kurang dari 0,05. Setelah validitas terpenuhi, dilakukan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha untuk mengukur konsistensi internal instrumen. Nilai alpha yang mencapai atau melebihi 0,70 menunjukkan bahwa instrumen memiliki reliabilitas yang memadai dan layak digunakan dalam penelitian.

Selain itu, penelitian ini juga menerapkan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Uji multikolinearitas dilakukan menggunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF), dengan kriteria VIF kurang dari 10 menunjukkan tidak adanya masalah multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan melalui analisis grafik scatter plot residual, sedangkan autokorelasi diuji menggunakan statistik Durbin-Watson dengan nilai yang mendekati angka 2 menunjukkan tidak terjadi autokorelasi. Setelah seluruh asumsi terpenuhi, dilakukan uji t untuk mengetahui pengaruh parsial setiap variabel bebas terhadap kepuasan orangtua/wali siswa dan uji F untuk mengetahui pengaruh kedua variabel secara simultan. Penelitian ini juga menggunakan koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur besarnya kontribusi pelayanan dan etos kerja dalam menjelaskan variasi kepuasan orangtua/wali siswa.

Definisi operasional penelitian menetapkan bahwa variabel pelayanan guru dan pegawai diukur melalui indikator ketepatan waktu, kedisiplinan, komunikasi efektif, profesionalisme, responsivitas, empati, dan kualitas hasil layanan. Variabel etos kerja guru dan pegawai diukur melalui disiplin kerja, tanggung jawab, integritas, profesionalisme, kerja sama, ketekunan, dan orientasi pada kualitas layanan. Adapun variabel kepuasan orangtua/wali siswa diukur melalui kualitas pembelajaran, pelayanan administrasi, komunikasi sekolah dengan orangtua, fasilitas pendidikan, lingkungan sekolah, kepemimpinan sekolah, serta keterlibatan orangtua. Seluruh indikator diukur menggunakan skala Likert agar persepsi responden dapat dikonversi menjadi data numerik yang dapat diolah secara statistik. Secara keseluruhan, metode penelitian ini dirancang secara sistematis untuk menghasilkan temuan empiris yang valid dan reliabel mengenai pengaruh pelayanan dan etos kerja guru serta pegawai terhadap tingkat kepuasan orangtua/wali siswa di MIS Al Washliyah Rambung Besar Sei Rampah.

HASIL DAN PEMBAHASAN**Tabel 1. Hasil Uji Persamaan Regresi Linear Berganda**
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	13.616	3.472		3.922	.000		
Pelayanan	.092	.063	.091	1.463	.145	.965	1.036
Etos_Kerja	.608	.060	.628	10.101	.000	.965	1.036

a. Dependent Variable: Kepuasan_Orangtua_Siswa

Sumber: Data kuesioner 2026, data diolah SPSS 19

Berdasarkan Tabel 1, hasil uji persamaan regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel Pelayanan dan Etos Kerja digunakan sebagai prediktor terhadap Kepuasan Orangtua/Wali Siswa. Nilai konstanta sebesar 13,616 menunjukkan bahwa jika variabel Pelayanan dan Etos Kerja dianggap konstan (nol), maka nilai Kepuasan Orangtua/Wali Siswa berada pada angka 13,616. Koefisien regresi untuk variabel Pelayanan adalah 0,092 dengan signifikansi 0,145 ($>0,05$), sehingga secara parsial Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Orangtua/Wali Siswa. Sementara itu, koefisien regresi untuk variabel Etos Kerja adalah 0,608 dengan signifikansi 0,000 ($<0,05$), yang berarti Etos Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orangtua/Wali Siswa.

Persamaan regresi linear berganda yang terbentuk adalah: $Y=13,616+0,092X_1+0,608X_2$. Interpretasi persamaan tersebut adalah setiap peningkatan satu satuan pada variabel Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Orangtua/Wali Siswa sebesar 0,092, meskipun pengaruhnya tidak signifikan. Sedangkan setiap peningkatan satu satuan pada variabel Etos Kerja akan meningkatkan Kepuasan Orangtua/Wali Siswa sebesar 0,608 secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa Etos Kerja merupakan faktor dominan dalam memengaruhi kepuasan orangtua/wali siswa dibandingkan Pelayanan.

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	13.616	3.472		3.922	.000		
Pelayanan	.092	.063	.091	1.463	.145	.965	1.036
Etos_Kerja	.608	.060	.628	10.101	.000	.965	1.036

a. Dependent Variable: Kepuasan_Orangtua_Siswa

Sumber: Data kuesioner 2026, data diolah SPSS 19

Hasil uji parsial (uji t) pada Tabel 2 menunjukkan bahwa variabel Pelayanan memiliki nilai t sebesar 1,463 dengan signifikansi 0,145 ($>0,05$), sehingga secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Orangtua/Wali Siswa. Sebaliknya, variabel Etos Kerja memiliki nilai t sebesar 10,101 dengan signifikansi 0,000 ($<0,05$), yang berarti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orangtua/Wali Siswa. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi, Etos Kerja merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan

orangtua/wali siswa, sedangkan Pelayanan tidak memberikan pengaruh signifikan secara parsial.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	898.825	2	449.413	56.847	.000 ^a
	Residual	1217.468	154	7.906		
	Total	2116.293	156			

a. Predictors: (Constant), Etos_Kerja, Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Orangtua_Siswa

Sumber: Data kuesioner 2026, data diolah SPSS 19

Hasil uji hipotesis simultan (uji F) pada Tabel 4.47 menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 56,847 dengan signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan dan Etos Kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Orangtua/Wali Siswa. Hal ini berarti model regresi yang digunakan layak, dan kedua variabel independen secara simultan mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.652 ^a	.425	.417	2.812	1.979

a. Predictors: (Constant), Etos_Kerja, Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Orangtua_Siswa

Nilai R Square sebesar 0,425 menunjukkan bahwa 42,5% variasi kepuasan orangtua/wali siswa dapat dijelaskan oleh variabel Pelayanan dan Etos Kerja, sedangkan sisanya 57,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

SIMPULAN

Setelah melalui serangkaian analisis data dan pengujian statistik yang meliputi uji asumsi klasik, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), serta uji koefisien determinasi, dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Orangtua/Wali Siswa. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 1,463 dan tingkat signifikansi sebesar 0,145 yang lebih besar dari 0,05, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh signifikan pelayanan terhadap kepuasan orangtua/wali siswa tidak dapat diterima. Sebaliknya, variabel Etos Kerja terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orangtua/Wali Siswa, yang ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 10,101 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik etos kerja guru dan pegawai, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan orangtua/wali siswa.

Selanjutnya, berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diperoleh nilai F hitung sebesar 56,847 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan dan Etos Kerja secara bersama-sama berpengaruh

signifikan terhadap Kepuasan Orangtua/Wali Siswa. Selain itu, hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,425, yang berarti bahwa 42,5% variasi kepuasan orangtua/wali siswa dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen, yaitu Pelayanan dan Etos Kerja, sedangkan sisanya sebesar 57,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menegaskan bahwa etos kerja guru dan pegawai merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan orangtua/wali siswa, sementara pelayanan belum menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial, meskipun secara bersama-sama dengan etos kerja tetap memberikan kontribusi yang berarti terhadap peningkatan kepuasan orangtua/wali siswa.

REFERENSI

- Ali, Nur Berlian Venus. (2020). *Administrasi Pendidikan Modern*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Astuti, Rahmah. (2020). *Komunikasi Pendidikan*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Atmadiredja, Genardi. (2020). *Manajemen Pelayanan Pendidikan*. Prenada Media, Jakarta.
- Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan. (2021). *Perdirjen Nomor 3007/B.B1/OT.01.02/2021 tentang Standar Pelayanan*. Kemendikbud, Jakarta.
- Hariyanti, Erni. (2020). *Psikologi Pendidikan*. CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Hidayat, Cece & Mulyanti, Dety. (2020). *Ilmu Pendidikan*. CV KIMFA Mandiri, Bandung.
- Hidayat, Rahmat & Abdillah. (2020). *Ilmu Pendidikan*. UIN Sumatera Utara Press.
- Mashrul, dkk. (2020). *Analisis Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Pendidikan di Sekolah Dasar Swasta*. Aurelia: Jurnal Penelitian dan Pengabdian, Program Studi Pascasarjana Administrasi Pendidikan, Universitas Singaperbangsa Karawang.
- Nurlina & Nurazmi. (2020). *Pengantar Pendidikan*. LPP UNISMUH Makassar, CV Cahaya Timur. Makassar.
- Kementerian Agama RI. (2020). *Mengukur Kualitas Pelayanan Pendidikan: Survei Indikator Pelayanan Pendidikan*. Kemenag, Jakarta.
- Raharjo, Sabar Budi. (2020). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sukardi. (2020). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya* (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. (2020). *Metode Penelitian Pendidikan*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Syarifuddin. (2020). *Membangun Etos Kerja Guru*. Al Amin: Jurnal Kajian Ilmu dan Budaya Islam, STIT Al-Amin, Tangerang.
- Tanjung, Akbar. (2020). Hubungan antara Kompetensi Pedagogik dan Motivasi Kerja Guru dengan Kepuasan Orangtua dalam Pelayanan terhadap Siswa di MI Washliyah Perbutulan Kabupaten Cirebon. Tesis S-2 Manajemen Pendidikan Islam, IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- Tanzila, Azih & Ratnasari, Sri Langgeng. (2020). Model Pembelajaran, Profesionalisme Guru dan Kualitas Pelayanan sebagai Prediktor terhadap Kepuasan Orangtua pada Sekolah Dasar Hang Nadim Malay School Batam. *Jurnal Cahaya Pendidikan*, Vol. 6 No. 2, Universitas Batam.
- Widodo, dkk. (2019). *Pelayanan Pendidikan dalam Mengembangkan Potensi Siswa yang Beragam*. Pusat Penelitian Kebijakan Pendidikan dan Kebudayaan, Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Jakarta
- Yuniarsi, Delita. (2021), Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa dalam Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Nurul Huda Kota Bengkulu. Skripsi, Program Studi PGMI, Fakultas Tarbiyah dan Tadris, IAIN Bengkulu