

PENINGKATAN MINAT BELAJAR MELALUI KUALITAS PELAYANAN

Ahmad Faisal

Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia

e-mail: faisalasl451@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Anggrek Meratus. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, yaitu penyusunan dan penulisan yang dikemukakan sebagaimana adanya sehingga tidak bertentangan dengan ketentuan yang berlaku dan dianalisis secara komparatif, dengan membandingkan data dari tahun sebelumnya sehingga data tersebut dapat dianalisis dengan menggunakan konsep teoritis ilmu manajemen sumber daya manusia. Hasil penelitian ini adalah upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan adalah dengan menjaga kebersihan di lingkungan PKBM Anggrek Meratus, menambah perlengkapan sarana pembelajaran, memberikan pembelajaran secara merata kepada semua siswanya, memberikan respon yang cepat dan tepat atas keperluan para siswa, meningkatkan kualitas pembelajaran yang diberikan, lebih memahami dan mengerti dengan keinginan dari para siswa. Implikasi penelitian ini diharapkan dapat berdampak pada pemberian informasi atau masukan tambahan bagi PKBM Anggrek Meratus Kecamatan Sungai Pinang mengenai kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat belajar.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Siswa*

Latar Belakang

Di era globalisasi dan persaingan yang semakin sengit ini, kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh setiap bangsa juga semakin membingungkan. Tantangan ini pada dasarnya adalah ujian terhadap status Sumber Daya Manusia (SDM). Keadaan sekarang ini harus diantisipasi segera, melalui penataan nilai SDM yang akan menjadi modal sekaligus jalan untuk maju dalam menghadapi globalisasi.

Pelatihan adalah salah satu perangkat terbaik untuk mengubah orang, efek sekolah dalam pengaturan karakteristik manusia beberapa kali lebih membun-

daripada yang lain. Sekolah memiliki tugas untuk bekerja pada sifat orang menjadi lebih berguna, instruksi mengisi sebagai elemen kontrol sosial, pengamanan sosial, mempersiapkan fokus dan peningkatan angkatan kerja dan pengembangan mentalitas.

Sekolah adalah salah satu titik dukungan penting yang harus disediakan atau diadakan untuk membina semua manusia mungkin ke arah yang positif. Dengan instruksi, dipercaya bahwa semua potensi manusia dapat meningkat dan berkembang sehingga menjadi lebih baik, lebih halus, dan lebih individu.

Sifat pelatihan tidak hanya dilihat dari kemegahan kantor tetapi juga alumni (hasil) dan bagaimana administrasi diberikan oleh lembaga pendidikan. Semakin tinggi standar manusia, semakin serius meminta perbaikan sifat sekolah untuk tujuan mencapai tujuannya. Persekolahan yang tertuang dalam Undang-Undang tentang Sistem Persekolahan Umum No. 20 Tahun 2003, Bagian I Pasal 1 Ayat 1 menyatakan “Persekolahan adalah suatu pekerjaan yang disadari dan diatur untuk menciptakan lingkungan belajar dan pengalaman yang berkembang dengan tujuan agar siswa secara efektif menumbuhkan kemampuan mereka untuk memiliki kekuatan dunia lain yang ketat, ketenangan, karakter, pengetahuan, orang yang terhormat dan kemampuan yang dibutuhkan tanpa bantuan dari siapapun, masyarakat dan negara”. Pelatihan memainkan peran penting dalam menambah pergantian peristiwa dan kemajuan negara. Sekolah adalah kunci utama sebagai pembentukan untuk meningkatkan dan merencanakan SDM yang matang dan serius. Selanjutnya, diperlukan upaya-upaya yang tertib dan teratur untuk mewujudkan pelatihan yang berkualitas.

Motivasi sekolah umum di Indonesia adalah mengajarkan kehidupan negara dan membina individu secara keseluruhan, khususnya orang-orang yang menerima dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan memiliki pribadi yang terhormat, memiliki informasi dan kemampuan, kesejahteraan fisik dan duniawi, yang kokoh dan bebas, karakter dan rasa kewajiban. kewajiban sosial dan publik. (Peraturan No. 2 Tahun 1989 tentang Sistem Persekolahan Umum, Pasal 4).

Setiap siswa memiliki berbagai persyaratan dan asumsi untuk administrasi manajerial yang dia dapatkan. Dengan asumsi bahwa keinginan dan asumsi yang ideal tercapai, siswa akan merasa terpenuhi. Sebaliknya, jika keinginan dan asumsi untuk siswa tidak terpenuhi, siswa tidak akan merasa terpenuhi. Dengan asumsi mahasiswa senang dengan administrasi manajerial, hampir dapat dipastikan mahasiswa akan memiliki dedikasi yang tinggi terhadap yayasan, mahasiswa akan mengangkat institusi tersebut kepada orang lain. Hal ini juga dapat meningkatkan minat masyarakat sehingga yayasan atau sekolah tersebut tetap eksis dengan keberadaannya secara lokal.

Signifikansi kehadiran *Learning Action Center* daerah dalam pembelajaran berusaha melengkapi potensi dan kapasitas siswa dengan mewajibkan mereka melalui pelatihan yang dibina dan dilaksanakan oleh daerah. Mengetahui dan memantau kebutuhan dan semua yang dia butuhkan dari otoritas publik yang dapat memberikan pelatihan yang seragam dan diatur untuk kepentingan tertentu. Meskipun demikian, perlu juga dipahami bahwa Pusat Aksi Pembelajaran Daerah saat ini akan ada dan berjalan dengan baik ketika daerah tersebut memiliki kesadaran dan terlibat dalam melakukan sekolah mereka. Selanjutnya, dalam pelaksanaannya, otoritas publik perlu menjalin hubungan karena di dalamnya merupakan kaki tangan, bukan memberikan mediasi kepada Pusat Gerakan Belajar Daerah yang ada saat ini. Dari sekian banyak rumpun belajar yang ikut melaksanakan pelatihan berbasis daerah, salah satunya adalah Pusat Gerakan Belajar Kelompok Masyarakat Meratus Anggrek yang merupakan organisasi edukatif

berbasis daerah yang dimanfaatkan sebagai Pusat Aksi Belajar daerah yang terus berkreasi. untuk bekerja pada sifat administrasi instruktifnya dan mengikuti kebutuhan daerah setempat.

Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Anggrek Meratus merupakan sebuah sekolah untuk memberikan ilmu pembelajaran kepada masyarakat di Kecamatan Sungai Pinang dan sekitarnya yang tidak lulus sekolah SD, SMP maupun SMA dengan mengambil kelas paket sehingga masyarakat dapat memiliki ijazah tamat sekolah dan dapat dipergunakan untuk kepentingan-kepentingan lainnya. Pada Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Anggrek Meratus terdapat tiga tingkatan pembelajaran yaitu Paket A atau yang setara dengan Sekolah Dasar, yang kedua Paket B atau yang setara dengan Sekolah Menengah Pertama, berikutnya Paket C atau yang setara dengan Sekolah Menengah Atas. Dengan adanya PKBM Anggrek Meratus diharapkan dapat membantu masyarakat Kecamatan Sungai Pinang untuk memperoleh Ijazah untuk keperluan bekerja dan sebagainya. Sejak didirikan pada tahun 2008 Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Anggrek Meratus telah meluluskan banyak siswa yang diharapkan dapat memperbaiki tingkat Pendidikan yang ada di Kecamatan Sungai Pinang.

Dalam proses berjalannya PKBM Anggrek Meratus mengalami berbagai kendala. Salah satunya adalah letak geografis yang sulit dijangkau sehingga pengajaran menggunakan sistem desa binaan, yaitu pembelajaran tidak terpusat di sekretariat tetapi dilaksanakan di desa-desa yang ada. Selain itu, pembelajaran yang dilaksanakan setiap hari Rabu-Jumat dengan sebanyak 23 rombongan belajar.

Setiap rombongan belajar berisi sebanyak 25 siswa. Kegiatan belajar juga terhambat karena akses jalan yang berada di desa kurang memadai. Sarana belajar yang ada pada PKBM Anggrek Meratus kurang memadai pada bagian peralatan komputer sebagai penunjang kegiatan belajar mengajar dan terbatasnya koneksi internet yang ada. Komunikasi antara tenaga pengajar dengan murid terbatas hanya di PKBM Anggrek Meratus sehingga untuk bertanya mengenai pelajaran di luar Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Anggrek Meratus cukup terhambat. Tenaga pengajar memberikan pembelajaran yang baik dan efisien kepada para muridnya. Pihak PKBM Anggrek Meratus terus berusaha untuk menarik minat para siswa dan calon siswa untuk belajar di PKBM Anggrek Meratus.

Berdasarkan dari observasi masalah di PKBM Anggrek Meratus juga diketahui bahwa tidak seluruh siswa/siswi yang bersekolah di sana lulus dan menyelesaikan pendidikannya. Cukup banyak siswa yang berhenti sekolah karena berbagai alasan seperti bekerja atau menikah.

Berdasarkan pada pokok permasalahan yang dikaji di atas, maka penulis mengadakan penelitian mengenai peningkatan minat belajar melalui kualitas pelayanan pada PKBM Anggrek Meratus di Kecamatan Sungai Pinang

Studi Literatur

Manajemen Sumber Daya Manusia

MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia) merupakan suatu aset yang sangat berharga dan penting bagi perusahaan. MSDM merupakan suatu faktor pokok keberhasilan dalam pelaksanaan kegiatan

usaha yang dilakukan oleh perusahaan. Untuk itu diperlukan upaya dari organisasi untuk memberikan arahan, bantalan, inspirasi dan penilaian yang representatif, untuk menjadikan SDM yang berkualitas.

Menurut Panggabean (2014:15) MSDM ialah salah satu bidang pada manajemen sebagai pembentuk terhadap tenaga kerja yang efektif serta efisien bagi perusahaan. Secara umum kegiatan yang terdapat pada bidang MSDM dilihat berdasarkan dari dua sudut pandang yang berbeda, yang pertama yaitu dari sisi pekerjaan dan yang kedua yaitu dari sisi pekerja. Jika dilihat dari sisi pekerjaan, latihannya terdiri dari pemeriksaan pekerjaan dan penilaian pekerjaan. Bagaimanapun, jika dilihat dari sudut pandang pekerja, latihan-latihan itu meliputi pengadaan pasokan tenaga kerja, ujian pelaksanaan pekerjaan, persiapan dan kenaikan pangkat, kenaikan pangkat, gaji, dan akhir bisnis.

MSDM adalah sebuah teknik atau ilmu yang mempelajari tentang cara untuk menangani pekerjaan yang dimiliki oleh pekerja, karyawan atau tenaga kerja secara efektif dan produktif sehingga dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk mencapai tujuan bersama yang paling utama dari organisasi, perwakilan, dan masyarakat. (Bintoro dan Daryanto, 2017). MSDM ialah keahlian serta ilmu yang menghubungkan antara hubungan pekerja, karyawan, tenaga kerja dengan pekerjaan sehingga para pekerja, karyawan, tenaga kerja dapat bekerja secara efisien dan produktif dalam proses pencapaian tujuan organisasi, pekerja dan masyarakat (Hasibuan, 2013). Menurut Nawawi (2015: 40) ada tiga pengertian SDM, yaitu: (1) SDM adalah tenaga kerja yang

menyelesaikan latihan penciptaan di dalam asosiasi (disebut juga staf, pekerjaan, perwakilan atau perwakilan); (2) SDM adalah kemampuan buruh, pekerja, kerja sebagai penegasan organisasi dalam menunjukkan keberadaannya; dan (3) SDM adalah sumber daya dan kapabilitas sebagai modal (non-materi/non-moneter) dalam suatu organisasi bisnis, yang dapat diakui menjadi potensi asli (*genuine*) secara sungguh-sungguh dan *non-genuinely* dalam memahami keberadaan organisasi.

Dari definisi MSDM di atas dapat disimpulkan bahwa MSDM adalah manajemen yang berhubungan dengan pengelolaan atas kegiatan pemberdayaan tenaga kerja dari perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Adapun unsur dari MSDM adalah manusia yang merupakan karyawan, pegawai, tenaga kerja pada perusahaan. Manusia selalu berperan secara aktif dan dominan terhadap seluruh kegiatan produksi yang terdapat pada perusahaan. Hal tersebut terjadi karena manusia menjadi pelaku, perencana, dan penentu atas terwujudnya tujuan perusahaan. Oleh karena itu, MSDM hendaknya dapat mengelola sumber daya manusia atau tenaga kerja yang ada pada perusahaan sedemikian rupa sehingga dapat tercapainya tujuan dari perusahaan.

Selain itu, unsur-unsur MSDM berdampak satu sama lain. Jika terjadi ketidakseimbangan dalam satu pekerjaan MSDM, maka akan mempengaruhi kapasitas MSDM lainnya. Kapasitas MSDM tidak dapat sepenuhnya ditentukan oleh keterampilan luar biasa dari bidang SDM di dalam organisasi.

Pengelolaan SDM dalam suatu perusahaan dapat digolongkan ke dalam beberapa fungsi, yaitu: (1) fungsi

perencanaan (*planning*) adalah fungsi yang memutuskan pekerjaan yang dilakukan para eksekutif yang membantu mencapai tujuan organisasi; (2) fungsi pengoorganisasian (*organizing*) ialah suatu perkumpulan dengan merencanakan pembangunan dan hubungan antara buruh dan tugas-tugas yang harus dilakukan, termasuk memutuskan pembagian tugas, tenaga ahli dan kewajiban; (3) fungsi pengarahan (*directing*) ialah fungsi amanat bekerja dalam kapasitas memberikan penghormatan kepada buruh dengan tujuan agar mereka mampu dan dapat bekerja secara nyata dan produktif sesuai dengan tujuan yang telah disusun; dan (4) fungsi pengendalian (*controlling*) adalah fungsi memperkirakan, mengelola dan mengendalikan latihan yang dilakukan untuk memutuskan sejauh mana rencana yang telah ditetapkan sebelumnya, khususnya di bidang penyediaan tenaga kerja, telah tercapai (Bintoro dan Daryanto, 2017).

Pendidikan

Yang dimaksud dengan diklat sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Persekolahan Umum adalah: Persekolahan adalah pekerjaan penyadaran untuk mempersiapkan peserta didik melalui pengarahan, pendidikan, serta persiapan latihan bagi bagiannya mulai dari sekarang. Sebagaimana ditunjukkan oleh kelompok pemajuan. Menurut MKDK IKIP Semarang, pelatihan adalah pekerjaan manusia untuk mengembangkan karakternya dengan mendorong kapasitas dirinya yang sebenarnya, khususnya dunia lain (berpikir, tujuan, perasaan, cinta dan diam, suara kecil) dan fisik (lima fakultas). dan kemampuan). Sementara itu, menurut Ahmad (2011), persekolahan adalah

tindakan mendidik dan menumbuhkan pengalaman yang sistem persekolahannya pada umumnya unik dan berubah, dimulai dari satu masyarakat kemudian ke masyarakat berikutnya. Seperti yang ditunjukkan oleh Tirtarahardja dan La Sulo (2005) pelatihan sebagai perencanaan angkatan kerja ditandai sebagai tindakan untuk mengarahkan siswa agar mereka memiliki pengaturan yang penting untuk bekerja. Seperti yang diungkapkan oleh Soedarmayanti bahwa melalui pelatihan, seorang individu siap untuk memiliki pengaturan untuk dipersiapkan atau memahami dan mengembangkan teknik penalaran yang disengaja untuk memiliki pilihan untuk menangani masalah. yang akan dilihat dalam kehidupan di kemudian hari. Dari sebagian pengertian pelatihan di atas, dapat dikatakan bahwa sekolah adalah semua usaha. s dibuat untuk merencanakan siswa untuk memiliki pilihan untuk mengembangkan kapasitas mereka yang sebenarnya secara keseluruhan dalam memasuki kehidupan di kemudian hari.

Hasbullah (2012:1) menguraikan pentingnya dasar pelatihan sebagai pekerjaan manusia untuk menumbuhkan karakternya sesuai kualitas di mata publik dan budaya. Pada gilirannya istilah pelatihan atau akademik berarti arahan atau bantuan yang diberikan dengan sengaja oleh orang dewasa dengan tujuan agar mereka menjadi dewasa. Menurut Langeveld, pelatihan adalah setiap pekerjaan, dampak, keamanan, dan bantuan yang diberikan kepada anak-anak yang berfokus pada perkembangan anak, atau lebih tepatnya, membantu anak tersebut agar memiliki keterampilan yang memadai untuk menyelesaikan hidupnya sendiri. Dampak tersebut berasal dari orang dewasa

(atau yang dibuat oleh orang dewasa, misalnya sekolah, buku, siklus kehidupan sehari-hari, dll) dan ditujukan kepada individu yang belum dewasa (Wens Tanlain, 1992: 65).

Adapun kerangka Pidarta (2009:31) adalah: (1) penalaran negara; (2) agama; (3) sosial, yang menggabungkan ilmu otak, tugas pertemuan ahli, dan keamanan; (4) upaya dicirikan sebagai ilmu pengetahuan, inovasi, keahlian, dan standar; (5) aspek keuangan, menggabungkan kemampuan berpikir, kemampuan tangan, dan perputaran uang; (6) isu-isu legislatif yang menggabungkan filosofi, kepercayaan, dan jiwa publik; dan sosial ekonomi, terdiri dari peningkatan jumlah penduduk, angkutan penduduk dan kepadatan penduduk

Dari masing-masing komponen yang melahirkan suatu pelatihan, tentu faktor-faktor tersebut di atas merupakan kekuatan utama bagi setiap investigasi materi IPS di divisi investigasi sosial. Maka sangat baik dapat diselesaikan juga oleh pembuatnya, bahwa suatu kerangka kerja akan terbentuk bila ada sub kerangka kerja yang saling bergabung dalam suatu kedudukan dan dalam jangka panjang struktur suatu kerangka kerja yang digunakan sebagai kerangka kerja terikat.

Landasan instruktif memiliki hubungan yang nyaman dengan konsekuensi dari pilihan yang telah dilakukan oleh sumber daya manusia. Aset yang memiliki landasan instruktif tertentu biasanya akan melihat pencapaiannya dalam pilihan bidang yang dikuasainya. Dengan demikian, hasil pilihan dapat memperkuat dan membujuk direktur SDM untuk menempatkan kekhawatiran individu dengan tepat. Demikian pula landasan ajarnya dengan prestasi skolastik dapat

menjadi acuan dalam memberikan pekerjaan dan kewajiban dalam melakukan pekerjaan. Pencapaian keilmuan yang telah dicapai oleh angkatan kerja selama jenjang pelatihan harus dipikirkan pada kedudukan, dimana tenaga kerja seharusnya melakukan kewajiban dan pekerjaannya serta menyelesaikan kekuasaan dan kewajibannya. Landasan pengajaran harus dilihat dari sisi yang berbeda, lebih spesifiknya kesesuaian antara bidang ilmu yang ditekuni dengan bidang kewajiban dan jenjang pendidikan.

Tujuan Pendidikan

Mengingat Ketetapan MPR No. II/MPR/1993 tentang GBHN, maka masuk akal bahwa tujuan pelatihan umum adalah untuk memperluas ketaqwaan kepada Tuhan YME, pengetahuan kemampuan, peningkatan karakter, penguatan karakter, dan peningkatan jiwa. etnis sehingga orang-orang formatif dapat berkembang. sendiri dan saling bertanggung jawab untuk kemajuan negara. Sasaran instruktif dipisahkan menjadi empat, yaitu: (1) diklat umum yang bermanfaat secara luas adalah untuk membingkai individu Pancasila; (2) tujuan institusional, khususnya tujuan yang merupakan penugasan dari yayasan-instruktif tertentu untuk mencapainya; (3) sasaran rencana pendidikan, yaitu tujuan khusus bidang studi atau mata pelajaran; dan (4) tujuan pendidikan, khususnya sasaran materi rencana pendidikan sebagai bidang. Tinjauan terdiri dari mata pelajaran dan sub-mata pelajaran, yang terdiri dari tujuan informatif umum dan target pendidikan eksplisit.

Menjadi tujuan yang dikembangkan, persekolahan adalah sesuatu yang utama, terutama dalam penataan sifat SDM. Sesuai Herbison dan Myers (Panpan, 2000: 36)

"peningkatan aset manusia menyiratkan kebutuhan untuk membangun informasi, kemampuan dan kapasitas secara mengejutkan di masyarakat umum". Motivasi di balik sekolah mengandung penggambaran sifat-sifat yang agung, terhormat, patut, sah, dan indah selamanya. Melalui pelatihan, selain memiliki pilihan untuk memberikan informasi, kapasitas dan mentalitas yang berbeda, kapasitas yang berbeda yang dibutuhkan oleh masing-masing individu dari daerah dapat ditumbuhkan sehingga mereka dapat mengambil bagian dalam pembangunan.

Motivasi utama di balik persekolahan adalah untuk membingkai individu lokal menjadi individu yang pribadi, sadar orang lain dan menjadi individu lokal yang dapat mendidik diri sendiri seperti yang ditunjukkan oleh kepribadian lokal itu sendiri, mengurangi sebagian tantangan atau hambatan untuk perbaikan kehidupan mereka dan upaya untuk mengatasi masalah kehidupan dan mengalahkan masalah (Nazili Salih Ahmad), 2011:3).

Arti penting pendidikan tercermin dalam UUD 1945, yang memerintahkan bahwa sekolah adalah hak setiap penduduk yang bertekad untuk mengajar kehidupan negara. Hal ini selanjutnya direncanakan dalam Peraturan Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Persekolahan Umum Bagian II pasal 3 yang menyatakan bahwa: Pembinaan kemampuan masyarakat untuk membina kemampuan dan membentuk pribadi dan peradaban negara yang megah dalam rangka mencerdaskan kehidupan negara, dengan sasaran pembinaan kemampuan siswa agar menjadi pribadi yang menerima dan takut akan Tuhan. maha kuasa, terhormat, terdidik, terampil, inovatif, bebas dan menjadi

penduduk yang berdasarkan suara dan dapat diandalkan.

Mencermati alasan diadakannya persekolahan sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Sistem Persekolahan Umum, dapat dikatakan bahwa pelatihan merupakan wahana pengembangan masyarakat umum yang dapat membangun dan meningkatkan ketentraman negara. Pelatihan juga merupakan jenis spekulasi manusia yang dapat membangun tingkat bantuan pemerintah daerah. Kyridis, dkk. (2011:3) mengungkap bahwa "untuk waktu yang lama keyakinan bahwa pelatihan dapat meningkatkan keseragaman sosial dan memajukan hak-hak sipil, telah dominan". Hal yang persis sama diungkapkan oleh Herera (Muhadjir Darwin, 2010: 271) bahwa "melalui pelatihan, perubahan kehidupan sosial dan finansial akan meningkat, dengan anggapan bahwa melalui sekolah, posisi yang bagus lebih mudah ditemukan".

Todaro dan Smith (2003: 404) menyatakan bahwa "sekolah mengambil bagian penting dalam membentuk kemampuan manusia untuk mempertahankan inovasi masa kini, dan untuk mendorong batas sehubungan dengan pengembangan dan peningkatan yang dapat dikelola." Dengan cara ini, pelatihan dapat dimanfaatkan untuk menjalani kehidupan yang memuaskan dan menguntungkan. Dengan sekolah akan terbentuk kapasitas manusia yang lebih luas yang menjadi pusat pentingnya peningkatan. Burns, Dimock dan Martinez (2000:1) mengkomunikasikan hal yang persis bahwa: Pelatihan sangat penting untuk pengembangan ekonomi yang agresif secara universal dan tatanan sosial berbasis popularitas. Pelatihan sangat penting untuk membuat, menerapkan, dan

menyebarkan pemikiran dan kemajuan inovatif yang dengan demikian merupakan dasar untuk pengembangan yang didukung; itu memperluas mental dan kemampuan yang berbeda, yang dengan demikian meningkatkan efisiensi kerja.

Kualitas Pelayanan

Kualitas mengandung banyak definisi dan implikasi dengan alasan bahwa berbagai individu akan menguraikannya secara tidak perlu, misalnya kesamaan dengan kebutuhan atau aturan, kewajaran untuk penggunaan perbaikan yang konsisten, terbebas dari bahaya atau cacat, kepuasan kebutuhan klien, melakukan hal-hal yang menyenangkan (Tjiptono, 2004: 2). Rusydi (2017: 39) berpendapat bahwa kualitas layanan adalah kapasitas organisasi untuk menawarkan dukungan kualitas terbaik dibandingkan dengan para pesaingnya. Lewis dan Blasts (dalam Tjiptono 2017: 142) berpendapat bahwa kualitas bantuan dapat diuraikan sebagai proporsi seberapa baik tingkat administrasi yang diberikan dapat sesuai dengan asumsi atau asumsi untuk klien.

Lovelock dan Wright (2002: 265-266) mengatakan bahwa pandangan nilai tergantung pada jangka panjang, penilaian mental, dan proses penyampaian administrasi. Keuntungan dari agregat kualitas administrasi setelah beberapa waktu atau sering dikatakan bahwa organisasi bantuan harus mengakui upaya untuk berhasil menawarkan kualitas dukungan yang sesuai dan melaksanakannya.

Kualitas administrasi adalah jarak antara asumsi dan kebenaran klien untuk administrasi yang mereka dapatkan. Kualitas administrasi dapat diketahui dengan membandingkan pandangan klien

tentang administrasi yang mereka dapatkan dengan administrasi yang mereka harapkan. Seperti yang ditunjukkan oleh Parasuraman et al. Dalam menawarkan jenis bantuan yang berkualitas kepada siswa, ada lima komponen penentu, yaitu ketergantungan, konfirmasi, aset fisik, simpati, dan daya tanggap.

Kualitas adalah kata yang bagi koperasi spesialis adalah sesuatu yang harus diselesaikan sebaik yang diharapkan. Penggunaan nilai sebagai ciri keberadaan suatu barang (administrasi) atau pelaksanaan merupakan bagian penting dari teknik organisasi untuk mencapai kejayaan ekonomi, baik sebagai pemimpin pasar maupun sebagai prosedur untuk terus berkembang. Prevalensi item bantuan bergantung pada keunikan dan kualitas yang menjadi fokus bantuan, apakah itu sesuai dengan asumsi dan keinginan pelanggan (siswa).

Seperti yang ditunjukkan oleh Muselman dalam Supranto (2003:394), kualitas administrasi adalah derajat administrasi yang diberikan oleh eksekutif untuk memenuhi asumsi pelanggan. Kualitas adalah atribut dan atribut umum dari suatu barang atau administrasi yang mempengaruhi kapasitasnya untuk memenuhi kebutuhan (Kotler dan Keller, 2009:49). Dengan cara ini sifat administrasi dapat menjadi kapasitas bantuan yang dapat mengatasi masalah dan asumsi untuk pembeli.

Feigenbaum (Nasution, 2017: 41), menyatakan bahwa kualitas adalah kesetiaan penuh konsumen. Barang berkualitas jika dapat memberikan kepuasan penuh kepada pembeli, khususnya sesuai dengan apa yang diharapkan pembeli atas suatu

barang/administrasi. Garvin dan Davis (Nasution, 2017: 41), menyatakan bahwa kualitas adalah kondisi unik yang terkait dengan item, individu/pekerjaan, siklus dan usaha serta iklim yang memenuhi atau melampaui asumsi klien atau pembelanja.

Administrasi juga dicirikan sebagai administrasi. Kualitas administrasi adalah pembicaraan yang sangat rumit mengingat fakta bahwa penilaian kualitas administrasi tidak sama dengan kualitas barang, terutama sifat immaterial dan penciptaan dan penggunaan energizers berjalan. Akibatnya, kualitas administrasi adalah cara klien menjawab administrasi yang mereka konsumsi atau rasakan (Jasfar, 2005: 47).

Gagasan nilai bersifat relatif, karena penilaian nilai tidak sepenuhnya ditentukan menurut sudut pandang yang digunakan. Menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:46), Administrasi Kualitas dapat diestimasi dari lima aspek, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Dimensi *tangible* (berwujud), terdiri atas indikator: (1) penampilan pejabat/kontras dalam melayani klien; (2) kenyamanan tempat untuk melakukan dukungan; (3) kemudahan dalam siklus bantuan; (4) kedisiplinan pejabat/mekanik dalam melaksanakan administrasi; (5) kesederhanaan akses klien dalam permintaan bantuan; dan (6) pemanfaatan aparatur dalam pendampingan. Dimensi *reliability* (keandalan), terdiri atas indikator: (1) ketepatan petugas dalam melayani klien; (2) memiliki norma bantuan yang jelas; (3) kapasitas pejabat/perangkat dalam melibatkan aparatur dalam siklus bantuan; dan (4) penguasaan pejabat/alat

dalam melibatkan alat bantu dalam siklus bantuan. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan), terdiri atas indikator: (1) menjawab setiap klien/kandidat yang perlu mendapatkan administrasi; (2) pejabat/alat menawarkan bantuan cepat; (3) pejabat/alat melakukan manfaat yang sesuai; (4) pejabat/alat melakukan tindakan dengan hati-hati; (5) pejabat/perangkat melakukan administrasi dengan waktu yang tepat; dan (6) semua keberatan klien dijawab oleh petugas. Dimensi *assurance* (jaminan), terdiri atas indikator: (1) pejabat memberikan jaminan ideal untuk bantuan; (2) petugas memberikan jaminan biaya dalam bantuan; (3) pejabat memberikan sertifikasi keabsahan dalam bantuan; dan (4) petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam bantuan. Dimensi *empathy* (empati), terdiri atas indikator: (1) mendahulukan kepentingan kandidat/klien; (2) staf hadir dengan mentalitas yang ramah; (3) pejabat hadir dengan anggun; (4) pejabat melayani tidak merugikan (menindas); dan (5) pejabat melayani dan menghargai setiap klien.

Sejujurnya, latihan instruktif adalah latihan antara orang, oleh orang, dan untuk orang. Untuk itu pembahasan tentang pelatihan tidak dapat dipisahkan dari pembahasan tentang manusia. Beberapa sentimen tentang sekolah yang dikomunikasikan oleh spesialis pelatihan sebagian besar setuju bahwa sekolah disediakan atau diadakan untuk mendorong semua manusia dalam hubungan yang positif. Dengan pelatihan, dipercaya bahwa orang dapat meningkatkan dan mengembangkan semua kapasitas sejati atau bakat biasa mereka sehingga mereka menjadi individu yang secara umum lebih baik, lebih halus, dan lebih manusiawi.

Lembaga Instruktur adalah asosiasi yang menawarkan jenis bantuan kepada mitra dalam dan luar. Mitra batin terdiri dari semua organisasi di dalam sekolah, (misalnya, lembaga, berkonsentrasi pada proyek, dan unit aksi siswa) dan penghibur di dalamnya (seperti siswa, pendidik, organisasi, dan staf lainnya). Mitra luar terdiri dari kelas lulus, wali, pemerintah, dan populasi keseluruhan.

Prestasi sekolah ditaksir dari derajat loyalitas konsumen, baik di dalam maupun di luar. Sekolah seharusnya menemukan kesuksesan sejati jika mereka dapat menawarkan jenis bantuan yang setara dengan atau melebihi asumsi klien, karena mereka telah menghabiskan banyak uang untuk lembaga pendidikan.

Tjiptono dan Diana (2001:68), mengemukakan bahwa: "Kualitas dan loyalitas konsumen berkaitan erat. Kualitas memberikan kekuatan pendorong kepada klien untuk menghasilkan bidang kekuatan bagi suatu organisasi. organisasi untuk melihat dengan hati-hati asumsi klien dan persyaratan mereka. Dengan cara ini, organisasi dapat meningkatkan loyalitas konsumen di mana organisasi memperluas pengalaman klien yang menyenangkan dan membatasi atau membunuh pengalaman klien yang kurang menarik. Dengan demikian, loyalitas konsumen dapat membuat ketergantungan atau keteguhan klien untuk organisasi yang memberikan kualitas yang enak.

Irawan (2003:37-39) berpendapat bahwa ada lima pendorong yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, khususnya pembeli akan merasa puas setelah menemukan dan menggunakan suatu barang, dengan asumsi barang tersebut memiliki kualitas barang yang

merupakan aspek global dan mencakup enam komponen. kualitas item dari eksekusi, kekokohan, highlight, ketergantungan, konsistensi, dan rencana.

Metode Penelitian

Dalam suatu eksplorasi diperlukan strategi dan pendekatan yang bermanfaat untuk memiliki pilihan untuk mengatasi suatu masalah yang diteliti. Teknik pemeriksaan yang digunakan disesuaikan dengan alasan tinjauan ini, khususnya metodologi subjektif dengan strategi penjelasan. Menurut Moleong (2017:6) eksplorasi subjektif adalah penelitian yang berencana untuk memahami kekhasan tentang apa yang mampu dilakukan oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, kearifan, inspirasi, kegiatan dan lain-lain secara komprehensif dan melalui penggambaran sebagai kata-kata dan bahasa, pada setting yang luar biasa. itu normal dengan menggunakan teknik reguler yang berbeda.

Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2018), populasi adalah wilayah spekulasi yang terdiri dari barang-barang/subyek yang memiliki jumlah dan kualitas tertentu yang masih diutarakan oleh ahlinya untuk dikonsentrasikan yang kemudian akan mencapai penentuan, sedangkan sampel sangat penting untuk kuantitas kualitas yang digerakkan oleh populasi. Adapun populasi yang terdapat dalam penelitian ini adalah semua siswa yang menimba ilmu di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Anggrek Meratus di Kecamatan Sungai Pinang berjumlah 2.403 murid.

Seperti yang ditunjukkan oleh Sugiyono (2018) pengujian *purposive*

adalah metode pengujian dengan perenungan tertentu. Sesuai Margono (2004) pilihan pengumpulan subjek dalam pengujian *purposive* tergantung pada kualitas tertentu yang dianggap memiliki hubungan yang nyaman dengan atribut populasi yang baru diketahui. Dengan demikian, unit uji yang dipilih harus sesuai dengan atribut tertentu yang diputuskan dengan mempertimbangkan target tinjauan. Sesuai dengan pengertian *purposive sampling* sebelumnya yang menyatakan bahwa responden yang menjadi tes eksplorasi adalah responden yang ada kaitannya dengan tujuan pemeriksaan. Dengan tujuan agar sampel yang digunakan dalam penelitian ini lebih dari 20 siswa.

Teknik analisis data terdiri atas uji validitas, uji reliabilitas, reduksi data, display data dan verifikasi data. Uji validitas merupakan uji yang diharapkan dapat menggambarkan keadaan apakah instrumen yang dilibatkan oleh para ahli dalam survei ini dapat mengkuantifikasi apa yang akan diteliti. Hasil yang diperoleh dari uji validitas adalah instrumen yang signifikan atau sah.

Uji reliabilitas untuk mengukur sesuatu, diperlukan instrumen penilaian yang pada dasarnya hanya memiliki sedikit kemajuan. Kualitas yang tidak tergoyahkan digambarkan sebagai catatan yang menunjukkan sejauh mana instrumen penilaian dapat diandalkan atau kuat.

Reduksi data yaitu penurunan informasi menyimpulkan, memilih informasi utama, memusatkan perhatian pada isu-isu penting. Akibatnya informasi yang berkurang akan memberikan gambaran yang lebih jelas.

Setelah informasi berkurang adalah tampilan informasi. Pengenalan informasi

dalam penelitian ini selesai seperti penggambaran singkat, diagram, tabel, dll. Bahwa pengenalan sejumlah besar laporan berkurang adalah sebagai teks cerita yang membuatnya lugas, mengatur langkah-langkah menuju diambil langsung.

Langkah terakhir menuju subjektif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2018: 335) adalah membuat penentuan dan pengecekan. Kesimpulan pada penelitian ini ialah data awal berupa deskriptif yang objeknya belum jelas sehingga menjadi paham. Oleh karena itu, mungkin langkah paling awal untuk membedah informasi dari eksplorasi ini adalah untuk mengurangi informasi yang sepenuhnya dimaksudkan untuk bekerja dengan pemahaman informasi yang dikumpulkan. Selama waktu yang dihabiskan informasi berkurang, ini dapat diselesaikan dengan: (1) mengumpulkan informasi dari pertemuan, persepsi dan dokumentasi. Kemudian, pada saat itu, pilih dan kumpulkan berdasarkan kesamaan informasi. (2) Informasi yang dipesan kemudian dikoordinasikan sebagai bahan pertunjukan informasi. Langkah selanjutnya adalah pengenalan informasi, khususnya informasi dari hasil penurunan diperkenalkan secara ekspresif berdasarkan konsentrasi yang diteliti. Tahap selanjutnya adalah membuat penentuan, ujungnya tergantung pada pemahaman informasi yang telah diperkenalkan dan dibuat dalam penjelasan singkat dan lugas mengenai topik yang dibahas.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan metode *corrected item total*

correlation. Untuk *degree of freedom* (df) = n besarnya r_{hitung} dengan tingkat signifikan 5% untuk jumlah responden atau sampel yang berjumlah 20 orang yaitu siswa PKBM Anggrek Meratus, maka *degree of freedom* adalah sebesar 0,444. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pernyataan dapat dinyatakan valid, tetapi jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item pernyataan dinyatakan tidak valid. (Sugiyono, 2018).

Tabel 1 menunjukkan bahwa semua pernyataan yang ada memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan demikian, item pernyataan terhadap kuesioner kualitas pelayanan pada PKBM Anggrek Meratus valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Corrected Item Total Correlation	r_{tabel}
Bukti Fisik	1	.859	.444
	2	.943	.444
Keandalan	1	.743	.444
	2	.696	.444
Daya Tanggap	1	.648	.444
	2	.902	.444
Jaminan	1	.668	.444
	2	.901	.444
Empati	1	.860	.444
	2	.510	.444

Sumber: data diolah

Uji Reliabilitas

Tabel 2 menunjukkan uji reliabilitas dengan kriteria yang digunakan yaitu uji statistic Cronbach Alpha > 0.60 . Apabila diperoleh nilai Cronbach Alpha > 0.60 , maka dinyatakan reliabel. (Ghozali, 2013). Seluruh variabel kualitas pelayanan yang terdapat pada penelitian kali ini memiliki nilai Cronbach Alpha > 0.60 yaitu sebesar 0.833 sehingga dapat dinyatakan reliabel.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item Pertanyaan	Cronbach Alpha
Kualitas Pelayanan	10	.764

Sumber: data diolah

Pembahasan

Upaya Meningkatkan Minat Belajar melalui Kualitas Pelayanan Selama Ini

Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, jawaban responden terhadap bukti fisik menunjukkan tingkat kepuasan pada indikator puas yang berarti pernyataan mengenai sarana dan alat bantu pembelajaran tersedia lengkap telah memberikan kepuasan pada siswa-siswi PKBM Anggrek Meratus. Serta pada pernyataan kondisi ruangan dan lingkungan di sekitar PKBM Anggrek Meratus bersih dan rapi telah memberikan tingkat kepuasan kepada siswa dengan indikator Puas. PKBM Anggrek Meratus sendiri masih belum memiliki bangunan sekolah permanen melainkan masih meminjam dari sekolah negeri yang ada di sekitar Kecamatan Sungai Pinang. Meskipun bangunan sekolah masih meminjam, kondisi lingkungannya tetap dijaga akan kebersihannya, sehingga dapat terjadinya pembelajaran dengan tenang dan nyaman.

Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian, jawaban responden terhadap keandalan menunjukkan tingkat kepuasan pada indikator cukup puas. Artinya, pernyataan mengenai pembelajaran yang diberikan baik dan memuaskan telah memberikan kepuasan kepada para siswa-siswi PKBM Anggrek Meratus, serta pada pernyataan pembelajaran diberikan secara adil dan merata telah memberikan tingkat kepuasan kepada siswa dengan indikator puas.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap *responsiveness*,

menunjukkan hasil kepuasan dengan indikator puas. Hal ini menunjukkan bahwa pernyataan tenaga pengajar sudah mempersiapkan bahan pembelajaran sebelum memulai pembelajaran di kelas telah memberikan kepuasan kepada para siswa-siswi. Selain itu, PKBM Anggrek Meratus cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan siswanya telah memberikan kepuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan dengan indikator puas.

Jaminan (*Assurance*)

Hasil penelitian terhadap *assurance* menunjukkan hasil puas. Hal ini berarti pernyataan dapat memenuhi kebutuhan siswa dalam proses pembelajaran telah memberikan kepuasan kepada para siswa-siswi PKBM Anggrek Meratus, serta memberikan pembelajaran yang berkualitas telah memberikan kepuasan atas kualitas pelayanan dengan indikator puas.

Empati (*Empathy*)

Hasil penelitian terhadap empati menunjukkan hasil cukup puas. Hal ini berarti pernyataan memahami kebutuhan yang diinginkan siswa telah memberikan kecukupan kepuasan kepada para siswa-siswi PKBM Anggrek Meratus, serta memperhatikan para siswa dengan penuh perhatian telah memberikan kepuasan atas kualitas pelayanan dengan indikator cukup puas.

Upaya Meningkatkan Minat Belajar melalui Kualitas Pelayanan Seharusnya

Kepuasan terhadap Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kepuasan terhadap bukti fisik mendapatkan hasil dalam kategori puas. Akan tetapi, hal tersebut harus terus

ditingkatkan sehingga indikator kepuasan bukti fisik dapat mencapai tingkat sangat puas. Hal yang dapat dilakukan ialah dengan menjaga kebersihan di lingkungan PKBM Anggrek Meratus, menambah perlengkapan sarana pembelajaran seperti komputer sehingga siswa dapat mendapat pembelajaran yang lebih baik lagi.

Kepuasan terhadap Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kepuasan terhadap keandalan mendapatkan hasil dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan pada PKBM Anggrek Meratus sudah bagus. Pihak PKBM Anggrek Meratus harus dapat meningkatkan hal ini sehingga dapat mencapai indikator kepuasan sangat puas. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara memberikan pembelajaran secara merata kepada semua siswanya tanpa membedakan sehingga para siswa akan puas dan senang belajar di PKBM Anggrek Meratus. Sesuai dengan tujuan dari PKBM Anggrek Meratus yaitu memberikan ilmu pengetahuan serta pembelajaran kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan.

Kepuasan terhadap Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kepuasan terhadap kepekaan mendapatkan hasil dalam kategori puas. Meskipun PKBM Anggrek Meratus telah mendapatkan hasil puas pada daya tanggap, PKBM Anggrek Meratus harus dapat meningkatkannya sampai sangat puas sehingga PKBM Anggrek Meratus sukses dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pembelajaran kepada para siswanya. PKBM Anggrek Meratus dapat meningkatkan hal ini dengan memberikan

respon yang cepat dan tepat atas keperluan para siswanya akan kebutuhan dalam kegiatan pembelajaran.

Kepuasan terhadap Jaminan (Assurance)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kepuasan terhadap jaminan mendapatkan hasil dalam kategori puas. Meskipun PKBM Anggrek Meratus telah mendapatkan hasil puas pada daya tanggap, PKBM Anggrek Meratus harus dapat meningkatkannya sampai sangat puas sehingga PKBM Anggrek Meratus sukses dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pembelajaran kepada para siswanya. PKBM Anggrek Meratus dapat meningkatkan hal ini dengan meningkatkan kualitas pembelajaran yang diberikan sehingga anak didik yang dihasilkan juga berkualitas dan dapat bersaing dengan siswa dari sekolah lainnya.

Kepuasan terhadap Empati (Empathy)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kepuasan terhadap empati mendapatkan hasil dalam kategori cukup puas. Hasil ini harus ditingkatkan hingga masuk ke dalam kategori sangat puas seperti lebih memahami dan mengerti dengan keinginan dari para siswanya sehingga para siswa akan merasa senang dengan pembelajaran dari PKBM Anggrek Meratus. Dengan meningkatnya rasa senang para siswa maka diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelayanan yang diberikan.

Kesimpulan

Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) kualitas pelayanan yang diberikan selama ini berada dalam kategori

puas dan (2) kualitas pelayanan seharusnya adalah meningkatkan indikator yang berada pada kategori cukup puas hingga menjadi puas ataupun sangat puas.

Saran penelitian ini sebagai bahan masukan kepada PKBM Anggrek Meratus adalah sebagai berikut: (1) menyediakan perangkat komputer untuk para siswa sebagai sarana penunjang dalam kegiatan pembelajaran.; (2) selalu menjaga kebersihan di area sekitar PKBM Anggrek Meratus sehingga tidak mengganggu proses belajar; (3) memberikan pembelajaran secara merata kepada semua siswanya tanpa membeda-bedakan; (4) meningkatkan kualitas pembelajaran yang diberikan sehingga anak didik yang dihasilkan juga berkualitas; dan (5) PKBM Anggrek Meratus dapat melakukan diskusi dengan siswanya melalui tenaga pengajar di tiap kelas mengenai kualitas pembelajaran yang diberikan, sehingga PKBM Anggrek Meratus dapat mengetahui kekurangan yang terjadi dan dapat memperbaikinya.

Implikasi penelitian ini diharapkan dapat berdampak pada pemberian informasi atau masukan tambahan bagi PKBM Anggrek Meratus Kecamatan Sungai Pinang mengenai kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat belajar. Selain itu, penelitian ini berdampak pada pengembangan ilmu pengetahuan mengenai kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat belajar.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, N.S. 2011. *Pendidikan dan Masyarakat*. Sabda Media. Jakarta.
- Bintoro dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Gava Media. Yogyakarta.

- Burns, M., Dimock, V., dan Martinez, D. 2000. "Technology Assistance Program into Learning". *Journal of Educational Development Laboratory*, 3(2):1-12.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hasbullah. 2012. *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Irawan, H. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media. Komputindo. Jakarta.
- Jasfar, F. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Ghalia. Jakarta.
- Ketetapan MPR No. II/MPR/1993 tentang GBHN
- Kotler, P., dan Keller K.L. 2009. *Marketing Management*. Pearson Education, Inc. New Jersey.
- Kyridis, A., dkk. 2011. "Educational Inequalities and School Droup in Greece". *International Journal of Education*. 3(2):1-15.
- Lovelock, C., dan Wright L. 2002. *Service Marketing and Management*, Edisi. 2, Pearson Education, Inc. New Jersey.
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Moleong, L.J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-36. PT. Remaja Rosdakarya Offset. Bandung.
- Muhadjir D. 2010. *Dinamika kependudukan dan Penguatan Governance*. Media Wacana. Yogyakarta.
- Nasution, W.M.H. 2017. "Pengaruh Pemanfaatan Perpustakaan dan Kualitas Pelayanan Pegawai Perpustakaan terhadap Minat Belajar IPS Siswa Kelas VII SMP Negeri 22 Medan Tahun Ajaran 2016/2017". Skripsi. Universitas Negeri Medan.
- Nawawi, H. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Panggabean, M.S. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Peraturan No. 2 Tahun 1989 tentang Sistem Persekolahan Umum
- Pidarta, M. 2009. *Supervisi Pendidikan Kontekstual*. Rineka Cipta Jakarta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. 2003. *Metode Riset Aplikasi dalam Pemasaran*, Edisi Revisi Ketujuh. Rineka Cipta. Yogyakarta.
- Tirtarahardja U., dan La Sulo. 2005. *Pengantar Pendidikan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono F., dan Diana, A. 2001. *Total Quality Management*. Andi. Yogyakarta.
- Rusydi, M. 2017. *Customer Excellence*. Publishing. Yogyakarta.
- Todaro, M.P., dan Smith S.C. 2003. *Pembangunan Ekonomi di Dunia Ketiga* Edisi kedelapan Jilid 2. Erlangga. Jakarta.
- Wens, T., dkk. 1992. *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.