



Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di SDN Jatimakmur V Kota Bekasi

Rizaldi Aditya Permana^{1*}, Siti Maburr Rachmah², Nurhayati S³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia^{1,2,3}

*Email Korespondensi: rgraph7@gmail.com

Diterima: 10-09-2026 | Disetujui: 15-09-2026 | Diterbitkan: 17-09-2026

ABSTRACT

This study is motivated by the importance of administrative service quality and information quality in improving parents' satisfaction as users of educational services at school. This study aims to determine the effect of administrative service quality and information quality on parents' satisfaction at SDN Jatimakmur V, Bekasi City, both partially and simultaneously. This study used a quantitative approach with a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 271 parents/guardians of students selected using purposive sampling. Data analysis was conducted using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, partial tests (t-test), simultaneous test (F-test), and the coefficient of determination with the assistance of SPSS. The results showed that administrative service quality had a positive and significant partial effect on parents' satisfaction, with a t-value of 12.920 and a significance value of $0.000 < 0.05$. Information quality also had a positive and significant partial effect on parents' satisfaction, with a t-value of 8.253 and a significance value of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, administrative service quality and information quality had a significant effect on parents' satisfaction, with an F-value of 131.685 and a significance value of $0.000 < 0.05$. The R Square value of 0.496 indicates that 49.6% of the variation in parents' satisfaction can be explained by administrative service quality and information quality, while the remaining 50.4% is explained by other factors outside the scope of this study. Thus, improving administrative service quality and information quality can increase parents' satisfaction at SDN Jatimakmur V, Bekasi City.

Keywords: Administrative Service Quality, Information Quality, Parents' Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan administrasi dan kualitas informasi dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa sebagai pengguna layanan pendidikan di sekolah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan orang tua siswa di SDN Jatimakmur V Kota Bekasi, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 271 orang tua/wali siswa yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa dengan nilai t hitung sebesar 12,920 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Kualitas informasi secara parsial juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa dengan nilai t hitung sebesar 8,253 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, kualitas pelayanan administrasi dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa dengan nilai F hitung sebesar 131,685 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai R Square sebesar 0,496 menunjukkan bahwa 49,6% variasi kepuasan orang tua siswa dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan administrasi dan kualitas informasi, sedangkan 50,4% sisanya dijelaskan oleh faktor atau variabel lain di luar penelitian. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan administrasi dan kualitas informasi dapat meningkatkan kepuasan orang tua siswa di SDN Jatimakmur V Kota Bekasi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Administrasi, Kualitas Informasi, Kepuasan Orang Tua Siswa.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Permana, R. A. ., Rachmah, S. M. ., & S, N. . (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di SDN Jatimakmur V Kota Bekasi. Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen Indonesia, 2(2), 5264-5273. <https://doi.org/10.63822/2k2cm571>

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Sekolah tidak hanya bertanggung jawab terhadap proses pembelajaran peserta didik, tetapi juga memberikan pelayanan kepada orang tua sebagai salah satu pemangku kepentingan. Kepuasan orang tua menjadi salah satu indikator dalam melihat kualitas layanan pendidikan yang diberikan sekolah. Berdasarkan Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan pendidikan pada tahun 2022 mencapai 85,9 (Kementerian Pendidikan, 2022). Tingkat kepuasan orang tua juga berkaitan dengan kepercayaan dan persepsi mereka terhadap kondisi serta layanan sekolah (Kosasih dkk., 2023). Kualitas pendidikan juga menjadi faktor yang berkaitan dengan kepuasan dan loyalitas orang tua terhadap sekolah (Nguyen dkk., 2021).

Kualitas pelayanan administrasi menjadi salah satu aspek yang dapat memengaruhi kepuasan orang tua siswa. Kualitas pelayanan yang baik, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan terhadap layanan pendidikan (Viola dkk., 2024). Pelayanan administrasi yang cepat, tepat, ramah, dan responsif dapat memberikan pengalaman layanan yang baik bagi orang tua. Pengelolaan administrasi sekolah yang baik dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan pendidikan (Mizal dkk., 2024). Kualitas pelayanan administrasi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pendidikan (Mulyono, 2022). Penelitian (Irawan dkk., 2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua murid. Penelitian (Savira dkk., 2024) juga menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas layanan sekolah berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa sekolah dasar. Selain itu, mutu layanan lembaga pendidikan memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan orang tua siswa (Eri Kusumaningrum dkk., 2024).

Selain pelayanan administrasi, kualitas informasi juga menjadi aspek penting dalam membentuk kepuasan orang tua siswa. Kualitas informasi yang akurat, relevan, lengkap, dan tepat waktu dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan pendidikan (Alterkait & Alduaij, 2024). Informasi yang akurat, relevan, jelas, lengkap, mudah dipahami, dan disampaikan tepat waktu dapat membantu orang tua memperoleh informasi yang dibutuhkan dari sekolah. Kualitas informasi memiliki keterkaitan dengan kepuasan pengguna sistem informasi (Yuniarti dkk., 2021). Kualitas informasi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Firdaus dkk., 2024). Dalam konteks pendidikan, kualitas informasi pada sistem pembelajaran dapat memengaruhi kepuasan pengguna (Aljader, 2023). Penggunaan sistem informasi manajemen pendidikan juga dapat membantu meningkatkan kepuasan orang tua melalui penyampaian informasi yang lebih efektif (Lia Safina dkk., 2022).

Pada SDN Jatimakmur V Kota Bekasi, pelayanan administrasi dan penyampaian informasi merupakan bagian penting dalam interaksi antara sekolah dengan orang tua siswa. Dalam pelaksanaannya, masih terdapat kritik dan komplain yang berkaitan dengan pelayanan administrasi serta penyampaian informasi kepada orang tua. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kualitas pelayanan administrasi dan informasi yang diberikan sekolah. Sekolah perlu memastikan bahwa pelayanan administrasi dapat memenuhi kebutuhan orang tua serta informasi yang disampaikan dapat diterima secara jelas dan tepat waktu. Hal tersebut penting karena kualitas pelayanan pendidikan yang baik dapat meningkatkan kepuasan orang tua siswa (Triwijayanti dkk., 2022).

Penelitian terdahulu telah menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan, kualitas pelayanan administrasi, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna layanan pendidikan. Namun, penelitian (Mulyono, 2022) berfokus pada kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa, sedangkan penelitian (Mulyadi & Prihantoro, 2025) menguji kualitas informasi dan pelayanan public relations terhadap kepuasan orang tua siswa. Perbedaan fokus dan objek tersebut menunjukkan adanya ruang untuk menguji kualitas pelayanan administrasi dan kualitas informasi secara bersamaan terhadap kepuasan orang tua, khususnya pada sekolah dasar negeri. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di SDN Jatimakmur V Kota Bekasi, baik secara parsial maupun simultan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif dan metode survei. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi (X1) dan Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa (Y) di SDN Jatimakmur V Kota Bekasi. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk memperoleh data berupa angka yang selanjutnya dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis penelitian (Putra dkk., 2025).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua/wali dari 835 siswa yang terdaftar di SDN Jatimakmur V Kota Bekasi, dengan ketentuan satu siswa diwakili oleh satu orang tua atau wali. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh 271 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria orang tua/wali siswa aktif yang telah menerima pelayanan administrasi dan informasi dari sekolah serta bersedia menjadi responden. Penentuan populasi dan sampel dalam penelitian kuantitatif perlu disesuaikan dengan karakteristik dan tujuan penelitian (Candra Susanto dkk., 2024).

Data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan secara daring menggunakan Google Form dengan skala Likert. Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian. Pengumpulan data dilaksanakan pada 12–20 Mei 2026 dan memperoleh 271 responden. Selain kuesioner, penelitian ini menggunakan observasi dan dokumentasi sebagai data pendukung. Instrumen penelitian perlu disusun secara sistematis agar data yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian (Ardiansyah dkk., 2023).

Analisis data dilakukan menggunakan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 26. Tahapan analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi (R^2). Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk mengetahui ketepatan dan konsistensi instrumen penelitian (Forester dkk., 2024). Selanjutnya, analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa secara parsial maupun simultan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Penelitian ini dilaksanakan di SDN Jatimakmur V Kota Bekasi dengan pengumpulan data melalui kuesioner menggunakan Google Form pada 12–20 Mei 2026. Responden penelitian berjumlah 271 orang tua/wali siswa yang telah menerima pelayanan administrasi dan informasi dari pihak sekolah. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 26.

Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan kelas anak. Berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 225 responden atau 83,0% merupakan perempuan dan 45 responden atau 16,6% merupakan laki-laki. Berdasarkan usia, kelompok 31–40 tahun menjadi kelompok terbanyak dengan jumlah 141 responden atau 52,0%. Berdasarkan pendidikan terakhir, kelompok SD/SMP/SMA merupakan kelompok terbanyak dengan 122 responden atau 45,0%. Sementara itu, berdasarkan kelas anak, responden terbanyak merupakan orang tua siswa kelas 6 dengan jumlah 54 responden atau 19,9%.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *r*-hitung dengan *r*-tabel. Berdasarkan 271 responden, diperoleh nilai *r*-tabel sebesar 0,119. Seluruh butir pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan Administrasi (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kepuasan Orang Tua Siswa (Y) memiliki nilai *r*-hitung lebih besar dari 0,119 sehingga seluruh butir pernyataan dinyatakan valid.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah Item	<i>r</i> -tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan Administrasi (X1)	15	0,119	Valid
Kualitas Informasi (X2)	15	0,119	Valid
Kepuasan Orang Tua Siswa (Y)	15	0,119	Valid

Sumber: Data diolah SPSS v.26, 2026.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,960 untuk Kualitas Pelayanan Administrasi, 0,960 untuk Kualitas Informasi, dan 0,969 untuk Kepuasan Orang Tua Siswa. Seluruh nilai tersebut telah memenuhi kriteria reliabilitas sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan Administrasi (X1)	0,960	Reliabel
Kualitas Informasi (X2)	0,960	Reliabel
Kepuasan Orang Tua Siswa (Y)	0,969	Reliabel

Sumber: Data diolah SPSS v.26, 2026.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov dengan pendekatan Monte Carlo memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,130. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga residual penelitian dinyatakan berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,079 pada Kualitas Pelayanan Administrasi dan 0,938 pada Kualitas Informasi. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga model regresi tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance sebesar 0,986 dan VIF sebesar 1,014 pada kedua variabel independen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala multikolinearitas.

Uji Linearitas

Hasil uji linearitas menunjukkan nilai Deviation from Linearity sebesar 0,281 pada hubungan Kualitas Informasi dengan Kepuasan Orang Tua Siswa. Sementara itu, hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi dengan Kepuasan Orang Tua Siswa memperoleh nilai Deviation from Linearity sebesar 0,032.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda memperoleh konstanta sebesar 2,166, koefisien Kualitas Pelayanan Administrasi sebesar 0,587, dan koefisien Kualitas Informasi sebesar 0,375. Berdasarkan hasil tersebut, persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 2,166 + 0,587X_1 + 0,375X_2 + e$$

Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi dan Kualitas Informasi memiliki arah hubungan positif terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa. Artinya, peningkatan pada kedua variabel tersebut diikuti dengan peningkatan Kepuasan Orang Tua Siswa.

Pengujian Hipotesis

Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi (X_1) memperoleh nilai t-hitung sebesar 12,920 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai tersebut lebih besar dari t-tabel sebesar 1,972 dan signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga Kualitas Pelayanan Administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa. Dengan demikian, H_1 diterima.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan administrasi yang diberikan sekolah, semakin tinggi kepuasan orang tua siswa. Pelayanan administrasi yang cepat, tepat, ramah, dan responsif dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik. Temuan ini sejalan dengan (Mulyono, 2022) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

layanan pendidikan. Hasil penelitian (Irawan dkk., 2022) juga menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua murid.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa Kualitas Informasi (X2) memperoleh nilai t-hitung sebesar 8,253 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai tersebut lebih besar dari t-tabel sebesar 1,972 dan signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa. Dengan demikian, H2 diterima.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik informasi yang diberikan sekolah, semakin tinggi kepuasan orang tua siswa. Informasi yang akurat, lengkap, relevan, jelas, dan disampaikan tepat waktu dapat membantu orang tua memperoleh informasi yang dibutuhkan. Temuan ini sejalan dengan (Yuniarti dkk., 2021) yang menunjukkan adanya keterkaitan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna. (Firdaus dkk., 2024) juga menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa

Hasil uji simultan menunjukkan nilai F-hitung sebesar 131,685 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga Kualitas Pelayanan Administrasi dan Kualitas Informasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa. Dengan demikian, H3 diterima.

Nilai R Square sebesar 0,496 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi dan Kualitas Informasi mampu menjelaskan 49,6% variasi Kepuasan Orang Tua Siswa, sedangkan 50,4% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan orang tua dipengaruhi oleh kualitas pelayanan administrasi dan kualitas informasi secara bersamaan. Temuan ini sejalan dengan (Triwijayanti dkk., 2022) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua.

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi dan Kualitas Informasi perlu dilakukan secara bersamaan. Sekolah perlu mempertahankan pelayanan administrasi yang cepat, ramah, responsif, dan sesuai kebutuhan orang tua. Penyampaian informasi juga perlu dilakukan secara jelas, akurat, relevan, lengkap, dan tepat waktu agar dapat meningkatkan pengalaman orang tua dalam menerima layanan pendidikan.

Secara teoritis, hasil penelitian memperkuat temuan penelitian terdahulu bahwa kualitas pelayanan dan kualitas informasi memiliki peranan dalam membentuk kepuasan pengguna layanan pendidikan. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi SDN Jatimakmur V Kota Bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dan penyampaian informasi kepada orang tua siswa

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di SDN Jatimakmur V Kota Bekasi. Kualitas Informasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa. Secara simultan, Kualitas Pelayanan Administrasi dan Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa, dengan kemampuan kedua variabel tersebut menjelaskan sebesar 49,6% variasi kepuasan orang tua siswa.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada penggunaan kuesioner sebagai instrumen utama, sehingga hasil penelitian bergantung pada persepsi responden pada saat pengisian. Selain itu, penelitian hanya dilakukan pada satu sekolah sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan pada sekolah lain dengan karakteristik yang berbeda. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan objek penelitian yang lebih luas, menambah jumlah atau karakteristik responden, serta mempertimbangkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan orang tua siswa agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif. Bagi pihak sekolah, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dan penyampaian informasi kepada orang tua siswa.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada SDN Jatimakmur V Kota Bekasi yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian, serta kepada seluruh orang tua siswa yang telah bersedia menjadi responden penelitian. Artikel ini merupakan bagian dari penelitian skripsi penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Aljader, H. K. (2023). Measuring the Effect of E-Learning Information Quality on StudentTMs Satisfaction Using the Technology Acceptance Model. *JOIV : International Journal on Informatics Visualization*, 7(3), 878–885. <https://doi.org/10.30630/joiv.7.3.1633>
- Alterkait, M. A., & Alduaij, M. Y. (2024). Impact of Information Quality on Satisfaction with E-Learning Platforms: Moderating Role of Instructor and Learner Quality. *Sage Open*, 14(1). <https://doi.org/10.1177/21582440241233400>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Candra Susanto, P., Ulfah Arini, D., Yuntina, L., Panatap Soehaditama, J., & Nuraeni, N. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1.504>
- Eri Kusumaningrum, D., Triwiyanto, T., Bambang Sumarsono, R., Arafik, M., Dimaukom Kulidtod, Z., Mei Budiarti, E., Cahyaning Putri, S., & Harinda Akhoba, Z. (2024). *HUBUNGAN MUTU LAYANAN LEMBAGA PENDIDIKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANGTUA SISWA*.

- Firdaus, N. M., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Platform Pembelajaran Daring terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*, 10(1), 70–80. <https://doi.org/10.26905/jtmi.v10i1.12294>
- Forester, B. J., Khater, A. I. A., Afgani, M. W., & Isnaini, M. (2024). Penelitian Kuantitatif: Uji Reliabilitas. *EDU SOCIETY: JURNAL PENDIDIKAN, ILMU SOSIAL DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT*, 4(3), 1812–1820. <https://doi.org/10.56832/edu.v4i3.577>
- Irawan, I., Yuliana Yuliana, Arwin Arwin, & Wilbert Jovando. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di IEC, Medan. *INSOLOGI: Jurnal Sains dan Teknologi*, 1(3), 332–339. <https://doi.org/10.55123/insologi.v1i3.411>
- Kementerian Pendidikan, K. R. dan T. (2022). *Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbudristek Tahun 2022*. <https://mediaindonesia.com/humaniora/547413/indeks-kepuasan-pemangku-kepentingan-kemendikbud-ristek-capai-859-di-2022>
- Kosasih, N., Akhmadi, A., Anas, A., & Zebua, A. J. (2023). Analisis Tingkat Kepercayaan dan Kepuasan Orang Tua dalam Keputusan Menyekolahkan Anak dan Kondisi Prestasi Peserta Didik SDN 165/I Kabupaten Batang Hari. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 23(2), 2397. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i2.4264>
- Lia Safina, A., Ainol, & Qosim, N. (2022). *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dalam meningkatkan Kepuasan Orang Tua Siswa Raudhatul Athfal Brani Wetan Maron* (Vol. 4).
- Mizal, B., Rahayu, P., & Tathahira. (2024). Proses Pengelolaan Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMA Negeri 1 Ingin Jaya. *Malewa: Journal of Multidisciplinary Educational Research*, 2(01), 63–71. <https://doi.org/10.61683/jome.v2i01.91>
- Mulyadi, A., & Prihantoro, E. (2025). The Influence of Information Quality and Public Relations Services at SMAN 7 Depok Using Whatsapp Group on Student Parent Satisfaction. *Devotion : Journal of Research and Community Service*, 6(2), 206–229. <https://doi.org/10.59188/devotion.v6i2.25430>
- Mulyono, J. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN SISWA SMA NEGERI 1 PUNGGUR KABUPATEN LAMPUNG TENGAH (Studi Kasus Kelas Unggulan 12 IPA dan 12 IPS). *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 18(1), 53–65. <https://doi.org/10.24042/tps.v18i1.12926>
- Nguyen, T.-T., Pham, H.-H., Cao, Q.-T., Nguyen, X. A., & Do, M. T. (2021). Investigating the impacts of core educational quality on the satisfaction and loyalty of parents of secondary school students: The mediating role of transformative quality. *Cogent Education*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2021.1911283>
- Putra, R. D., Murtadho, M. A., Isnaini, M., & Afgani, M. W. (2025). Design Penelitian Kuantitatif: Pengertian dan Macam-macam Jenisnya. *EDU SOCIETY: JURNAL PENDIDIKAN, ILMU SOSIAL DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT*, 5(3), 191–199. <https://doi.org/10.56832/edu.v5i3.1805>
- Savira, A., Sumarwan, U., & Muflikhati, I. (2024). Parent Satisfaction : Contribution of Parental Involvement and School Service Quality Perception at Public Elementary School. *Jurnal Paedagogy*, 11(2), 217. <https://doi.org/10.33394/jp.v11i2.10243>

- Triwijayanti, N., Sanoto, H., & Paseleng, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua. *Scholaria: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 12(1), 74–80. <https://doi.org/10.24246/j.js.2022.v12.i1.p74-80>
- Viola, M. A., Yamkee, A. K., Vilanti, F. A., & Swastini, S. (2024). The Influence of System Quality, Information Quality, and Service Quality on Student Satisfaction in Using E-Learning at Universities in Jambi. *Educational Leadership and Management Journal*, 2(1), 15–30. <https://doi.org/10.22437/element.v2i2.38378>
- Yuniarti, I. F., Novrikasari, N., & Misnaniarti, M. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pengguna dan Dampaknya pada Manfaat Bersih (Penelitian terhadap Sistem Informasi Surveilans Penyakit Tidak Menular). *Jurnal Epidemiologi Kesehatan Komunitas*, 161–180. <https://doi.org/10.14710/jekk.v6i1.8003>