



MUTU LAYANAN PENDIDIKAN SDN 1 SUMBER AGUNG

Sri Rahayu

Universitas Islam An Nur Lampung

Email: sriahayu@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) aspek bukti fisik (*tangibles*), (2) aspek empati (*empathy*), (3) aspek kehandalan (*reliability*), (4) aspek daya tanggap (*responsiveness*), dan (5) aspek jaminan (*assurance*) di SDN 1 Sumber Agung. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif analisis. Dari data masing-masing dimensi mutu layanan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Data hasil penelitian dianalisis menggunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian membuktikan bahwa: (1) Mutu layanan aspek bukti fisik (*tangible*) ketersediaannya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran, namun fasilitas perpustakaan, dan ruang UKS serta mushola belum tersedia. Pihak sekolah tetap memberikan layanan kesehatan dan sarana ruang baca dengan memanfaatkan ruang kelas yang tidak terpakai. Sedangkan untuk mengatasi ketiadaan mushola dengan melaksanakan praktek sholat di dalam kelas. (2) Mutu layanan aspek empati (*emphaty*) ditunjukkan dengan adanya kepedulian pada pengguna jasa dalam hal ini siswa, adanya perhatian pada siswa yang memiliki tingkat kemampuan dibawah rata-rata. (3) Mutu layanan aspek kehandalan (*reliability*) adalah dengan memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, setiap informasi yang disampaikan akurat dan tepat sasaran. (4) Mutu layanan aspek daya tanggap (*responsiveness*) pihak SDN 1 Sumber Agung ditunjukkan dengan kesediaan dan kemampuan membantu kesulitan yang dihadapi siswa serta merespon secara cepat setiap masukan baik kritik maupun saran. (5) Mutu layanan aspek jaminan (*assurance*) menciptakan kepercayaan dan memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa tingkat keberhasilan proses pembelajaran di SDN 1 Sumber Agung dan *output* cukup memuaskan. Kompetensi guru yang memadai berdasarkan tingkat pendidikan dan kepegawaian. Jaminan yang diberikan seperti jumlah kelulusan mencapai 100%, jumlah lulusan yang diterima di sekolah lanjutan negeri serta kemampuan akademik yang menonjol.

Kata Kunci: Mutu Layanan Pendidikan, Mutu Pendidikan, Layanan pendidikan

Abstract

This research aims to find out: (1) aspects of physical evidence (*tangibles*), (2) aspects of empathy (*emphaty*), (3) aspects of reliability (*reliability*), (4) aspects of responsiveness (*responsiveness*), and (5) aspects of assurance (*assurance*), in SDN 1 Sumber Agung. The approach used in this study is skinative research with descriptive types of analysis. From the data of each dimension of quality services in this study was collected through interview, observation and documentation techniques. The results of the study were analyzed using triangulation techniques. The results of the study prove that: (1) Quality of services aspects of physical evidence (*tangible*) availability of facilities and infrastructure that support learning, but library facilities, and UKS and mushola rooms are not available. Schools continue to provide health services and means of reading space by utilizing unused classrooms. As for addressing the absence of mushola by implementing the practice of prayer in class. (2) The quality of service aspect empathy is shown by the concern for the service users in this case students, the attention of students who have below average ability levels. (3) The quality of reliability aspect service is to provide the

service that is promised, any information submitted accurately and on target. (4) The quality of the responsiveness aspects of SDN 1 Sumber Agung is demonstrated with the willingness and ability to help the difficulties facing students and respond quickly to any inputs both criticism and advice. (5) Quality of assurance aspects creates trust and assures customers that the success rate of learning process at SDN 1 Sumber Agung and output is satisfactory. Adequate teacher competence based on education and staffing levels. Guarantee provided such as the number of graduates is 100%, the number of graduates received in state school as well as prominent academic abilities.

Keywords: *Quality Education Services, Quality Education, Education Services*

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan khususnya di perguruan Sekolah Dasar ke persaingan yang sangat ketat, Sekolah Dasar sebagai insitutsi penyelenggara pendidikan formal merupakan salah satu industri jasa penting, karena tidak hanya sekedar menyelenggarakan jasa pendidikan tetapi juga harus berusaha dapat memenuhi harapan orang tua atau masyarakat yang menyekolahkan anak-anaknya dengan tujuan dapat mengembangkan potensi dirinya supaya mampu bersaing dalam meraih ilmu pengetahuan (Harun, 2019). Oleh karena itu, pengelola institusi pendidikan harus terus berusaha supaya mutu layanan pendidikan yang dikelolanya sesuai yang diharapkan oleh masyarakat (Zamrodah, 2016).

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan definisi layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain (Nugraha, 2020). Layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri (Badrudin, Sabri, & Warmansyah, 2022). Perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Dari pengertian tersebut mutu layanan dapat diartikan suatu tindakan untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian suatu harapan (Nasution, 2021).

Dari definisi-definisi tentang mutu layanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa mutu layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan/institusi/produsen guna memenuhi harapan konsumen. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan layanan untuk kepuasan konsumen. Mutu layanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas layanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap layanan suatu perusahaan / institusi / produsen.

Pada hakikatnya, berbagai upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pendidikan belum menunjukkan hasil yang menggembirakan, bahkan masih banyak kegagalan, ini disebabkan antara lain :

masalah manajemen pendidikan yang kurang tepat, penempatan tenaga tidak sesuai dengan bidang keahliannya, penanganan masalah bukan pada ahlinya, pemerataan kesempatan, keterbatasan anggaran yang tersedia, sehingga tujuan pendidikan nasional untuk mencerdaskan kehidupan bangsa melalui peningkatan mutu pada setiap jenis dan jenjang pendidikan belum dapat diwujudkan secara signifikan.

Untuk menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu sebagaimana yang diharapkan banyak orang atau masyarakat bukan hanya menjadi tanggungjawab sekolah, tetapi merupakan tanggungjawab dari semua pihak termasuk didalamnya orangtua dan dunia usaha sebagai customer internal dan eksternal dari sebuah lembaga pendidikan (Zamrodah, 2016). Arcaro S. Jerome dalam Ary Bogdan, RC and Bihlen, menyampaikan bahwa terdapat lima karakteristik sekolah yang bermutu yaitu : 1) Fokus pada pelanggan. 2) keterlibatan total. 3) pengukuran. 4) komitmen. 5) perbaikan berkelanjutan

Mutu dalam konteks "hasil pendidikan" mengacu pada prestasi yang dicapai oleh sekolah pada setiap kurun waktu tertentu (apakah tiap akhir cawu, akhir tahun, 2 tahun atau 5 tahun, bahkan 10 tahun). Prestasi yang dicapai atau hasil pendidikan (*student achievement*) dapat berupa hasil test kemampuan akademis (misalnya ulangan umum, Ujian Sekolah, dan Ujian Nasional). Dapat pula prestasi di bidang lain seperti prestasi di suatu cabang olah raga, seni atau keterampilan tambahan tertentu misalnya : komputer, beragam jenis teknik, jasa. Bahkan prestasi sekolah dapat berupa kondisi yang tidak dapat dipegang (*intangible*) seperti suasana disiplin, keakraban, saling menghormati, kebersihan, dan sebagainya (Efrina & Warisno, 2021).

Berdasarkan hasil pra survey setiap tahun minimal 40% dari siswa yang lulus diterima di SMPN. Jumlah siswa yang diterima di sekolah negeri bervariasi tidak hanya di satu sekolah tetapi di beberapa sekolah negeri yang ada di Bandar Lampung.

Sebagai upaya mewujudkan layanan pendidikan yang lebih baik setiap institusi atau lembaga pendidikan yang sudah dapat penilaian reputasi yang baik dari masyarakat diharapkan dapat menjaga kredibilitas tersebut melalui upaya berkelanjutan menjaga kinerja kualitas layanan pendidikan.

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif analisis. Dari data masing-masing dimensi mutu layanan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Data hasil penelitian dianalisis menggunakan teknik triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

SDN 1 Sumber Agung dalam memberikan layanan harus menghadirkan layanan dalam bentuk bukti fisik atau *tangibles* dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh orang tua siswa. Bentuk-bentuk pemberian mutu layanan berupa bukti fisik yang diberikan oleh SDN 1 Sumber Agung Kemiling secara operasional dicerminkan dari kelengkapan fasilitas siswa (taman, kantin, toilet, dan perpustakaan, mushola, lapangan olahraga dan halaman), kebersihan dan kenyamanan lingkungan (tidak ada sampah yang berserakan dimana-mana, kelengkapan peralatan dalam proses belajar mengajar (LCD, ac, kursi, meja, spidol, wareless, dll), dan kerapihan penataan bangunan.

Secara operasional, pihak pengelola SDN 1 Sumber Agung hingga saat ini telah mengembangkan suatu empati yang ditujukan dalam bentuk kemudahan untuk menemui guru (di sekolah dan di rumah), pengertian dan pemahaman guru terhadap kebutuhan siswa (mis. Bimbingan belajar dan perhatian personal), perhatian guru terhadap siswa (memperhatikan kesulitan-kesulitan siswa), komunikasi yang baik dan ramah dari guru dan karyawan dalam melayani siswa (melayani dengan ekspresi menyenangkan dan tidak cemberut).

Empati dalam memberikan layanan kepada siswa ditunjukkan oleh data bahwa kualitas berdasarkan empati sesuai dengan harapan para orangtua. Empati dalam dimensi kualitas perlu ditingkatkan lagi dalam meningkatkan kepuasan. Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, empati sangat berpengaruh terhadap kepuasan orangtua siswa akan layanan yang diberikan. Empati dalam mutu layanan merupakan aspek keseriusan, pembinaan, penyuluhan dan memberikan imej mengenai pola pengembangan pemasaran jasa yang harus dipenuhi agar memberikan *impact* kepada kepuasan konsumen.

Secara umum semua indikator kepuasan dinilai sudah memuaskan dan baik. Hal ini menunjukkan bahwa antara siswa dan petugas sudah terjadi hubungan komunikasi dan pemahaman kebutuhan yang baik. Layanan (*service*) ketika penyedia jasa memberikan layanan kepada pelanggannya (*customer*) akan menimbulkan tanggapan (*feedback*). Tanggapan dapat berupa reaksi balik penerima terhadap pesan yang dilontarkan dan menimbulkan pengetahuan, sikap, dan tingkah laku secara keseluruhan pada diri penerima.

Demikian halnya dengan layanan, apabila perusahaan sebagai sumber (komunikator) memberikan layanan baik lewat pesan maupun tindakan kepada pengguna jasa (komunikasikan/penerima) pada akhirnya akan memunculkan lagi umpan balik

(tanggapan) kepada pihak sumber (komunikator). Layanan yang baik pasti menghasilkan tanggapan positif, begitupun sebaliknya. Untuk itu perlu adanya komitmen petugas yang lebih tinggi terhadap kesesuaian janji dengan layanan yang diberikan.

Setiap kegiatan atau aktivitas layanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan layanan. Layanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan layanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap layanan.

Kehandalan yang diberikan terhadap siswa berupa: keakuratan guru dalam memberikan nilai (mengembalikan hasil lembar jawaban), ketepatan waktu (tidak ada guru yang mangkir atau terlambat mengajar), kesiapan guru dalam memberikan pembelajaran (guru mengajar sesuai dengan RPP), peran dan ketrampilan karyawan dalam menjamin kelancaran proses pembelajaran (misalnya menyiapkan absensi, spidol, penghapus, LCD, dan kelengkapan penunjang lainnya) dalam layanannya perlu ditingkatkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Sehingga kehandalan dalam mutu layanan perlu dipertahankan dan untuk semakin ditingkatkan lagi agar dapat memberikan kepuasan yang lebih besar bagi konsumen.

Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, mutu layanan berupa keandalan ini dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan orangtua siswa. Untuk memenangkan suatu persaingan dalam pemasaran jasa, maka fokus dari setiap layanan harus bertumpu kepada kehandalan yang dimiliki dalam bersaing menurut standar-standar kelayakan layanan jasa. Aspek kehandalan yang harus diperhatikan adalah proses layanan yang cepat, sikap layanan yang utama dan menanamkan kepercayaan.

Sikap kehandalan layanan pendidikan yang diberikan oleh pihak guru terhadap siswa, tercermin dalam proses belajar mengajar yang dilaksanakan dengan penuh profesionalitas. Profesionalitas guru dapat berarti guru yang profesional, yaitu seorang guru yang mampu merencanakan program belajar mengajar, melaksanakan dan memimpin proses belajar mengajar, menilai kemajuan proses belajar mengajar dan memanfaatkan hasil penilaian kemajuan belajar mengajar dan informasi lainnya dalam penyempurnaan proses belajar mengajar.

Siswa SDN 1 Sumber Agung tentunya mengharapkan adanya daya tanggap atas mutu layanan yang diberikan. Daya tanggap yang ditunjukkan kepada siswa dan masyarakat tampak dalam antara lain ketanggapan dan kecepatan respon dari guru dan karyawan terhadap permasalahan siswa, kesiapan dan kesediaan dari guru dan karyawan dalam membantu siswa yang membutuhkan (ada waktu untuk membantu siswa), kemauan guru dan karyawan dalam mendengarkan saran dan keluhan dari siswa (mis. Menyediakan kotak saran), kejelasan informasi penyampaian jasa (kejelasan jalur beasiswa dan surat-surat penting lain).

Daya tanggap yang ditunjukkan dalam layanan akademik SDN 1 Sumber Agung menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan di SDN 1 Sumber Agung sangat baik, dimana kepala sekolah menyatakan bahwa ketanggapan dalam memberikan layanan sudah sangat sesuai dan mutu layanan di bidang ini perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi.

Daya tanggap layanan pendidikan di SDN 1 Sumber Agung diterapkan dalam merespon setiap masukan kritik dan saran yang diberikan oleh wali murid. Ketepatan layanan dan efisiensi waktu dalam memberikan layanan informasi yang dibutuhkan oleh orangtua murid maupun masyarakat sekitar.

Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, daya tanggap sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Suatu pemasaran jasa banyak melibatkan tingkat tanggap dalam memberikan suatu layanan yang memuaskan bagi konsumen. Bentuk konkrit daya tanggap yang dapat ditunjukkan oleh pemberi jasa terhadap konsumen adalah terjadinya respon timbal balik guna saling memberikan *feedback* yang positif bagi proses pemberian mutu layanan yang utama antara pihak SDN 1 Sumber Agung dengan siswa.

SDN 1 Sumber Agung telah melakukan pembenahan dalam berbagai aktivitas yang sifatnya untuk menumbuhkan jaminan bagi siswa atas mutu layanan yang diberikan. Bentuk jaminan tersebut berupa kemampuan dan pengetahuan (kompetensi) guru dalam memberikan kuliah (mampu memberikan pengetahuan lain diluar mata kuliah), perilaku guru di depan kelas sopan dan dapat dipercaya, pengalaman mengajar guru (pernah mengajar di tempat lain dan telah berpengalaman mengajar selama lebih dari 3 tahun), serta kualifikasi akademik guru memenuhi persyaratan untuk mengajar siswa (memiliki gelar akademik diploma, s-1 atau s-2) Jaminan yang ditunjukkan telah sesuai dengan yang diharapkan dalam memberikan layanan kepada siswa.

Faktor jaminan ini harus dipertahankan dan ditingkatkan perhatian kedepannya oleh pengelola SDN 1 Sumber Agung guna memberikan kepuasan yang lebih besar kepada siswa atas layanan yang diberikan. Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, faktor jaminan mempengaruhi kepuasan orangtua siswa. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan dalam layanan yang diberikan sangat penting. Konsep dan teori yang mendukung dasar-dasar dari suatu layanan jasa dalam menjalin suatu kemitraan adalah keyakinan yang ditumbuhkan kepada konsumen, sehingga loyalitas yang diberikan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Konsumen akan meyakini layanan yang diberikan apabila aspek mutu layanan keyakinan dipenuhi berupa sikap yang meyakinkan, motivasi yang ditunjukkan, kesesuaian dalam berbagai layanan yang diberikan.

Aspek layanan pendidikan dalam hal jaminan di SDN 1 Sumber Agung atas layanan yang diberikan adalah terwujudnya tujuan pembelajaran dan memperoleh hasil akhir yang memuaskan. Hal ini dapat di lihat dari proses

penerimaan siswa baru yang melalui proses seleksi yang cukup ketat. Selain itu pelaksanaan proses pembelajaran ditunjang dengan fasilitas yang memadai serta hasil akhirnya adalah tingkat kelulusan yang cukup tinggi bahkan mencapai seratus persen. Fakta tersebut didukung hasil

observasi dan dokumentasi dimana setiap selama 4 tahun terakhir jumlah siswa yang mendaftar di SDN 1 Sumber Agung cukup banyak dan tidak seluruhnya diterima mengingat keterbatasan ruang kelas yang tersedia.

Fakta berdasarkan hasil dokumentasi terhadap tingkat kelulusan di SDN 1 Sumber Agung selama empat tahun terakhir juga mencapai seratus persen. Tidak hanya segi kelulusan dalam bidang akademik SDN 1 SUMBER AGUNG turut berpartisipasi dalam mengirimkan siswanya mengikuti olimpiade matematika yang diadakan oleh kemendiknas propinsi. Selain itu SDN 1 SUMBER AGUNG memiliki prestasi memperoleh juara di O2SN baik tingkat kecamatan maupun propinsi. Adanya jaminan kompetensi tenaga pendidik dengan memiliki kemampuan akademik yang menonjol serta kemampuan non akademik yang baik juga. Jaminan atas layanan yang diberikan oleh guru dan staf SDN 1 Sumber Agung sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja layanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan layanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan layanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu layanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar memberikan layanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani.

Adanya jaminan yang diberikan pihak SDN 1 Sumber Agung adalah banyaknya jumlah siswa yang diterima di SDN 1 Sumber Agung setelah lulus dari sekolah dasar. Sebagaimana hasil wawancara dengan alumni yang telah diterima SMPN 1 Gedong Tataan, yang diterima di SMPN 1 Gedong Tataan melalui jalur prestasi, ada juga beberapa teman-teman satu kelas waktu di SD yang diterima melalui jalur seleksi reguler

Inti dari bentuk layanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan layanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian layanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan layanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas layanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima layanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk layanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian layanan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian membuktikan bahwa: (1) Mutu layanan aspek bukti fisik (*tangible*) ketersediaannya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung

pembelajaran, namun fasilitas perpustakaan, dan ruang UKS serta mushola belum tersedia. Pihak sekolah tetap memberikan layanan kesehatan dan sarana ruang baca dengan memanfaatkan ruang kelas yang tidak terpakai. Sedangkan untuk mengatasi ketiadaan mushola dengan melaksanakan praktek sholat di dalam kelas. (2) Mutu layanan aspek empati (*emphaty*) ditunjukkan dengan adanya kepedulian pada pengguna jasa dalam hal ini siswa, adanya perhatian pada siswa yang memiliki tingkat kemampuan dibawah rata-rata. (3) Mutu layanan aspek kehandalan (*reliability*) adalah dengan memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, setiap informasi yang disampaikan akurat dan tepat sasaran. (4) Mutu layanan aspek daya tanggap (*responsiveness*) pihak SDN 1 Sumber Agung ditunjukkan dengan kesediaan dan kemampuan membantu kesulitan yang dihadapi siswa serta merespon secara cepat setiap masukan baik kritik maupun saran. (5) Mutu layanan aspek jaminan (*assurance*) menciptakan kepercayaan dan memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa tingkat keberhasilan proses pembelajaran di SDN 1 Sumber Agung dan *output* cukup memuaskan. Kompetensi guru yang memadai berdasarkan tingkat pendidikan dan kepegawaian. Jaminan yang diberikan seperti jumlah kelulusan mencapai 100%, jumlah lulusan yang diterima di sekolah lanjutan negeri serta kemampuan akademik yang menonjol.

DAFTAR PUSTAKA

- Badrudin, B., Sabri, A., & Warmansyah, J. (2022). Manajemen Layanan Pembelajaran Anak Usia Dini berbasis ICT pada Pembelajaran Tatap Muka Terbatas. *Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 6(5), 4067–4076. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v6i5.2354>
- Efrina, L., & Warisno, A. (2021). Meningkatkan Mutu Melalui Implementasi Manajemen Di Madrasah Tsanawiyah Hidayatul Mubtadiin. 3.
- Harun, M. H. (2019). Pendidikan Islam: Analisis dari Perspektif Sejarah. *Qalam : Jurnal Ilmu Kependidikan*, 7(2), 66. <https://doi.org/10.33506/jq.v7i2.370>
- Nasution, K. (2021). Historisitas dan Dinamika Lembaga Pendidikan Islam di Indonesia. *Al-Fikru: Jurnal Ilmiah*, 14(2), 66–80. <https://doi.org/10.51672/alfikru.v14i2.36>
- Nugraha, D. (2020). Urgensi Pendidikan Multikultural Di Ndongesia. *Jurnal Pendidikan PKN (Pancasila Dan Kewarganegaraan)*, 1(2), 140. <https://doi.org/10.26418/jppkn.v1i2.40809>
- Zamrodah, Y. (2016). MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMK NEGERI 2 SEMENDAWAI SUKU III KABUPATEN OKU TIMUR PROVINSI SUMATERA SELATAN. 15(2), 1–23.

