Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (1) 2026, Page: 23037-23046

Pengaruh Kualitas Layanan Guru, Fasilitas Sekolah, Dan Kualitas Komunikasi Guru Terhadap Kepuasan Wali Murid: Studi Kasus Di SDN 008 Bengkong

Nisa Stabisyah[1], Maizar[2], Rahmad Budi Harto[3]

[1,2,3]Ibnu Sina University

Corresponding Author: Nisa Stabisyah, e-mail: nisastabisyahh@gmail.com

Published: April , 2026

ABSTRAK

Tujuan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan guru, fasilitas sekolah, dan kualitas komunikasi guru terhadap kepuasan wali murid pada SDN 008 Bengkong. Dalam konteks layanan pendidikan dasar, kepuasan wali murid dipengaruhi oleh mutu interaksi guru, kelayakan sarana sekolah, serta efektivitas komunikasi yang dibangun antara pihak sekolah dan orang tua.

Metode. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Populasi penelitian adalah seluruh wali murid SDN 008 Bengkong sebanyak 312 orang, sedangkan sampel ditetapkan sebanyak 76 responden menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS.

Hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas layanan guru, fasilitas sekolah, dan kualitas komunikasi guru berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wali murid dengan nilai F hitung 28,485 lebih besar dari F tabel 2,73. Secara parsial, kualitas layanan guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid dengan nilai t hitung 4,542 lebih besar dari t tabel 1,992. Fasilitas sekolah juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t hitung 4,301 lebih besar dari t tabel 1,992. Sementara itu, kualitas komunikasi guru berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t hitung 3,572 lebih besar dari t tabel 1,992.

Kesimpulan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan wali murid di SDN 008 Bengkong dipengaruhi oleh kualitas layanan guru, fasilitas sekolah, dan kualitas komunikasi guru. Temuan ini mengindikasikan bahwa sekolah perlu memperkuat mutu layanan pembelajaran, memperbaiki fasilitas pendidikan, dan membangun komunikasi yang lebih efektif dengan wali murid agar tingkat kepuasan terhadap layanan sekolah semakin meningkat.

Keywords: kualitas layanan guru; fasilitas sekolah; kualitas komunikasi guru; kepuasan wali murid

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan dasar tidak hanya dituntut untuk menjalankan proses pembelajaran, tetapi juga harus mampu memberikan layanan pendidikan yang memuaskan bagi peserta didik dan wali murid (Yulista et al., 2023). Dalam praktiknya, kepuasan wali murid menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan sekolah, karena wali murid merupakan pihak yang secara langsung mengevaluasi pengalaman pendidikan anaknya, baik dari sisi pembelajaran, fasilitas, maupun komunikasi dengan pihak sekolah. Pada tingkat sekolah dasar, persepsi wali murid memiliki peran strategis karena dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan.

SDN 008 Bengkong merupakan salah satu sekolah dasar negeri di Kecamatan Bengkong, Kota Batam, dengan jumlah peserta didik sebanyak 312 siswa pada tahun 2025. Sekolah ini menjalankan kurikulum Merdeka dan menjadi salah satu lembaga pendidikan yang memiliki peran penting dalam

pelayanan pendidikan dasar di wilayahnya (Dila et al., 2024). Namun demikian, berdasarkan latar belakang penelitian, masih terdapat sejumlah kondisi yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan wali murid, terutama yang berkaitan dengan kualitas layanan guru, fasilitas sekolah, dan kualitas komunikasi guru.

Permasalahan fasilitas menjadi salah satu isu yang menonjol di SDN 008 Bengkong. Sekolah ini menghadapi keterbatasan seperti belum tersedianya perpustakaan, akses masuk yang kurang nyaman, keterbatasan lahan parkir, kantin yang belum memadai, serta kondisi infrastruktur yang dinilai masih perlu perhatian. Selain itu, peristiwa longsor yang pernah terjadi pada tahun 2021 turut menimbulkan kekhawatiran wali murid terhadap aspek keamanan lingkungan sekolah (Jayadih et al., 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa fasilitas sekolah bukan hanya berkaitan dengan kenyamanan belajar, tetapi juga menyangkut rasa aman dan kepercayaan wali murid terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan sekolah.

Di samping fasilitas, kualitas layanan guru juga menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan wali murid. Dalam konteks pendidikan dasar, layanan guru tidak hanya dinilai dari kemampuan menyampaikan materi, tetapi juga dari keterampilan mengajar, responsivitas terhadap siswa, kemampuan memberikan umpan balik, pengelolaan kelas, hingga penggunaan teknologi pendidikan (Edi et al., 2024). Guru yang mampu memberikan pengalaman belajar yang baik akan memperkuat persepsi positif wali murid terhadap sekolah. Sebaliknya, apabila metode pembelajaran dinilai kurang inovatif atau belum sesuai dengan kebutuhan siswa, maka hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah kualitas komunikasi guru dengan wali murid. Dalam pendidikan dasar, keterlibatan orang tua sangat menentukan keberhasilan proses belajar anak. Oleh karena itu, komunikasi yang terbuka, jelas, konsisten, dan tepat waktu antara guru dan wali murid menjadi kebutuhan mendasar (Maryani et al., 2024). Komunikasi yang baik dapat memperkuat hubungan sekolah dengan keluarga, meningkatkan pemahaman orang tua terhadap perkembangan anak, serta menciptakan rasa dihargai dan dilibatkan dalam proses pendidikan. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan kebingungan, menurunkan kepercayaan, dan akhirnya memengaruhi kepuasan wali murid terhadap sekolah.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan, fasilitas pembelajaran, dan komunikasi guru memiliki hubungan dengan kepuasan wali murid. Dalam skripsi ini sendiri disebutkan beberapa studi seperti Raharjo (2022), Yuliarto (2020), Lia Maryani dkk. (2024), Siti Nur Ufudiah dkk. (2022), Elisatussya'bania dkk. (2024), dan Yunianto (2025), yang pada umumnya menemukan adanya pengaruh positif dari mutu layanan, fasilitas, maupun komunikasi terhadap kepuasan orang tua atau wali murid. Namun, pengujian ketiga variabel tersebut secara bersama-sama pada konteks SDN 008 Bengkong masih belum banyak dikaji, sehingga penelitian ini memiliki posisi penting untuk memberikan bukti empiris yang lebih spesifik dan kontekstual.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan guru, fasilitas sekolah, dan kualitas komunikasi guru terhadap kepuasan wali murid di SDN 008 Bengkong, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi bagi pihak sekolah dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan, memperbaiki fasilitas, dan memperkuat pola komunikasi dengan wali murid sehingga kepuasan terhadap layanan sekolah dapat terus ditingkatkan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei (Sugiyono, 2020). Pendekatan ini dipilih karena penelitian diarahkan untuk menguji pengaruh kualitas layanan guru, fasilitas sekolah, dan kualitas komunikasi guru terhadap kepuasan wali murid melalui data numerik yang dianalisis secara statistik. Penelitian dilaksanakan di SDN 008 Bengkong, Kecamatan Bengkong, Kota Batam, pada periode November 2025 sampai Januari 2026.

Populasi penelitian adalah seluruh wali murid SDN 008 Bengkong pada tahun 2025 yang berjumlah 312 orang. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 76 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability

sampling (Schutt, 2021), sehingga responden dipilih dari anggota populasi yang mewakili wali murid di sekolah tersebut. Penggunaan teknik ini bertujuan agar data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi populasi secara lebih representatif.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert lima tingkat. Variabel kualitas layanan guru diukur melalui indikator keterampilan mengajar guru, responsivitas terhadap siswa, kualitas komunikasi, penggunaan teknologi pendidikan, pengelolaan kelas yang efisien, pemberian umpan balik yang baik, dan partisipasi dalam pengembangan profesional. Variabel fasilitas sekolah diukur melalui indikator kebersihan dan kerapihan ruang kelas, kondisi bangunan dan ruang kelas, ketersediaan peralatan, fasilitas kesehatan dan keamanan ruang kelas, serta aksesibilitas fasilitas sekolah (Bryman, 2021). Variabel kualitas komunikasi guru diukur melalui indikator keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Sementara itu, variabel kepuasan wali murid diukur melalui indikator perasaan puas, loyalitas wali murid, kesediaan merekomendasikan, kesesuaian harapan, dan rasa bangga terhadap lembaga.

Analisis data dilakukan menggunakan bantuan SPSS versi 25. Tahapan analisis meliputi uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen layak digunakan, dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas (Bell & Waters, 2022). Setelah seluruh asumsi terpenuhi, dilakukan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Neuman, 2022). Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk melihat pengaruh parsial, uji F untuk melihat pengaruh simultan, serta koefisien determinasi untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan wali murid.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Deskriptif Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 76 wali murid SDN 008 Bengkong. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 58 orang atau 76,3%, sedangkan laki-laki sebanyak 18 orang atau 23,7%. Komposisi ini menunjukkan bahwa keterlibatan ibu dalam memberikan penilaian terhadap layanan sekolah relatif lebih besar dibandingkan ayah. Dari sisi usia, kelompok responden terbanyak berada pada rentang 31-40 tahun sebanyak 31 orang atau 40,8%, diikuti usia 41-50 tahun sebanyak 30 orang atau 39,5%, usia di bawah 30 tahun sebanyak 9 orang atau 11,8%, dan usia di atas 50 tahun sebanyak 6 orang atau 7,9%. Sebaran ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif yang umumnya aktif dalam mendampingi pendidikan anak.

Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, mayoritas responden adalah lulusan SMA/sederajat sebanyak 47 orang atau 61,8%. Selanjutnya, responden dengan pendidikan SMP/sederajat berjumlah 15 orang atau 19,7%, sarjana S1 sebanyak 5 orang atau 6,6%, diploma sebanyak 4 orang atau 5,3%, SD/sederajat sebanyak 4 orang atau 5,3%, serta tidak sekolah sebanyak 1 orang atau 1,3%. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar wali murid memiliki latar belakang pendidikan menengah, yang dapat memengaruhi cara mereka menilai mutu layanan sekolah, fasilitas pendidikan, dan komunikasi guru.

Secara deskriptif, penilaian responden terhadap variabel penelitian tergolong baik hingga sangat baik. Variabel kualitas layanan guru memperoleh nilai rata-rata 4,28 dan berada pada kategori sangat baik. Variabel fasilitas sekolah memiliki rata-rata 4,16 dan termasuk kategori baik. Variabel kualitas komunikasi guru memperoleh nilai rata-rata 4,08 dan juga berada pada kategori baik. Sementara itu, variabel kepuasan wali murid memiliki rata-rata 4,12 dan termasuk kategori baik. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum wali murid menilai layanan pendidikan di SDN 008 Bengkong secara positif, meskipun masih terdapat ruang perbaikan pada beberapa aspek tertentu.

Uji Instrumen dan Asumsi Klasik

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas layanan guru, fasilitas sekolah, kualitas komunikasi guru, dan kepuasan wali murid dinyatakan valid. Pada penelitian ini, nilai r tabel sebesar 0,225. Seluruh item pada variabel kualitas layanan guru memiliki

nilai r hitung di atas 0,225 dengan signifikansi 0,000. Demikian pula pada variabel fasilitas sekolah, kualitas komunikasi guru, dan kepuasan wali murid, seluruh item memiliki nilai r hitung yang melebihi r tabel serta nilai signifikansi di bawah 0,05. Dengan demikian, semua butir pernyataan layak digunakan untuk mengukur konstruk penelitian.

Hasil uji reliabilitas juga menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. Variabel kualitas layanan guru memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,824, fasilitas sekolah sebesar 0,788, kualitas komunikasi guru sebesar 0,818, dan kepuasan wali murid sebesar 0,802. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian reliabel dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Pada uji asumsi klasik, hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200, yang berarti lebih besar dari 0,05. Hasil ini menandakan bahwa data residual berdistribusi normal. Grafik histogram juga memperlihatkan pola menyerupai kurva lonceng, sedangkan grafik P-P Plot menunjukkan titik-titik yang menyebar di sekitar garis diagonal, sehingga mendukung kesimpulan bahwa asumsi normalitas telah terpenuhi.

Uji multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Variabel kualitas layanan guru memiliki tolerance 0,892 dan VIF 1,121, fasilitas sekolah memiliki tolerance 0,878 dan VIF 1,139, sedangkan kualitas komunikasi guru memiliki tolerance 0,936 dan VIF 1,069. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat korelasi tinggi antarvariabel independen, sehingga model regresi bebas dari masalah multikolinearitas. Selain itu, uji heteroskedastisitas melalui scatterplot menunjukkan penyebaran titik yang acak di atas dan di bawah garis nol serta tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menandakan bahwa model tidak mengalami heteroskedastisitas dan layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 1{,}335 + 0{,}347X_1 + 0{,}339X_2 + 0{,}267X_3$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan guru, fasilitas sekolah, dan kualitas komunikasi guru sama-sama memiliki arah pengaruh positif terhadap kepuasan wali murid. Artinya, setiap peningkatan pada masing-masing variabel independen cenderung diikuti oleh peningkatan kepuasan wali murid (Daulay et al., 2022). Konstanta sebesar 1,335 menunjukkan bahwa apabila seluruh variabel independen dianggap bernilai nol, maka nilai dasar kepuasan wali murid berada pada angka 1,335.

Koefisien regresi kualitas layanan guru sebesar 0,347 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas layanan guru akan meningkatkan kepuasan wali murid sebesar 0,347 dengan asumsi variabel lain tetap. Koefisien fasilitas sekolah sebesar 0,339 menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan fasilitas sekolah akan menaikkan kepuasan wali murid sebesar 0,339. Sementara itu, koefisien kualitas komunikasi guru sebesar 0,267 menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan kualitas komunikasi guru akan meningkatkan kepuasan wali murid sebesar 0,267.

Dilihat dari besarnya koefisien regresi, kualitas layanan guru merupakan variabel yang memberikan kontribusi paling besar dalam model, diikuti oleh fasilitas sekolah, lalu kualitas komunikasi guru (Raharjo, 2022). Temuan ini menunjukkan bahwa dalam konteks SDN 008 Bengkong, kepuasan wali murid paling kuat dipengaruhi oleh mutu layanan yang diberikan guru, meskipun kondisi fasilitas dan kualitas komunikasi juga tetap berperan positif dalam membentuk persepsi kepuasan terhadap sekolah.

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen (Neuman, 2022), yaitu kualitas layanan guru, fasilitas sekolah, dan kualitas komunikasi guru terhadap kepuasan wali murid secara individual. Dasar pengambilan keputusan dalam uji ini adalah dengan melihat nilai signifikansi, di mana variabel dinyatakan berpengaruh signifikan apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05:

Tabel 1. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	1,335	4,343	-	0,307	0,759
Kualitas Layanan Guru (X_1)	0,347	0,076	0,383	4,542	0,000
Fasilitas Sekolah (X_2)	0,339	0,079	0,366	4,301	0,000
Kualitas Komunikasi Guru (X_3)	0,267	0,075	0,294	3,572	0,001

Keterangan: Variabel dependen = Kepuasan Wali Murid

Berdasarkan Tabel 1, variabel kualitas layanan guru memiliki nilai t hitung sebesar 4,542 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai ini lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan guru, maka semakin tinggi tingkat kepuasan wali murid terhadap sekolah.

Variabel fasilitas sekolah menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,301 dengan signifikansi 0,000. Hasil ini juga berada di bawah batas signifikansi 0,05, sehingga fasilitas sekolah dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid. Artinya, kondisi fasilitas yang memadai dan mendukung proses pembelajaran akan meningkatkan kepuasan wali murid terhadap layanan pendidikan yang diberikan sekolah (Arifin, 2022).

Selanjutnya, variabel kualitas komunikasi guru memiliki nilai t hitung sebesar 3,572 dengan tingkat signifikansi 0,001. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid. Komunikasi yang terbuka, jelas, dan efektif antara guru dan wali murid mampu meningkatkan kepercayaan serta kepuasan terhadap sekolah.

Secara keseluruhan, hasil uji parsial ini menunjukkan bahwa ketiga variabel independen, yaitu kualitas layanan guru, fasilitas sekolah, dan kualitas komunikasi guru, masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid. Dengan demikian, seluruh hipotesis parsial dalam penelitian ini dapat diterima (Ufudiah & Bachtiar, 2022).

Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (uji F) dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas layanan guru, fasilitas sekolah, dan kualitas komunikasi guru secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wali murid. Pengujian ini digunakan untuk menilai apakah model regresi yang dibentuk layak digunakan dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen (Flick, 2023). Dasar pengambilan keputusan dalam uji simultan adalah nilai signifikansi, yaitu apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka variabel independen secara bersama-sama dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Maizar & Mustika, 2022):

Tabel 2. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	406,607	3	135,536	28,485	0,000
Residual	342,590	72	4,758	-	-
Total	749,197	75	-	-	-

Keterangan: Variabel dependen = Kepuasan Wali Murid

Predictors: (Constant), Kualitas Komunikasi Guru, Kualitas Layanan Guru, Fasilitas Sekolah

Berdasarkan Tabel 2, diperoleh nilai F hitung sebesar 28,485 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan guru, fasilitas sekolah, dan kualitas komunikasi guru secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wali murid.

Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk menjelaskan kepuasan wali murid di SDN 008 Bengkong. Dengan kata lain, kepuasan wali murid tidak dibentuk oleh satu faktor saja, melainkan oleh kombinasi mutu layanan guru, kondisi fasilitas sekolah, dan efektivitas komunikasi guru dengan wali murid.

Temuan tersebut menegaskan bahwa upaya peningkatan kepuasan wali murid perlu dilakukan secara terpadu. Sekolah tidak cukup hanya memperbaiki satu aspek tertentu, tetapi juga harus memperkuat kualitas layanan pembelajaran, menyediakan fasilitas yang mendukung, dan menjaga komunikasi yang terbuka serta responsif agar kepuasan wali murid dapat meningkat secara berkelanjutan (Yarsi & others, 2025).

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel kualitas layanan guru, fasilitas sekolah, dan kualitas komunikasi guru dalam menjelaskan variasi kepuasan wali murid (Elisatussya'bania et al., 2025). Nilai ini menunjukkan kekuatan model regresi dalam menerangkan perubahan variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi, maka semakin besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen:

Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,737	0,543	0,524	2,18133

Keterangan: Predictors = (Constant), Kualitas Komunikasi Guru, Kualitas Layanan Guru, Fasilitas Sekolah
Variabel dependen = Kepuasan Wali Murid

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh nilai R sebesar 0,737 yang menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas layanan guru, fasilitas sekolah, dan kualitas komunikasi guru dengan kepuasan wali murid berada pada kategori kuat. Hal ini berarti ketiga variabel independen memiliki keterkaitan yang cukup erat dengan perubahan kepuasan wali murid (Sulistyo et al., 2025).

Nilai R Square sebesar 0,543 menunjukkan bahwa sebesar 54,3% variasi kepuasan wali murid dapat dijelaskan oleh kualitas layanan guru, fasilitas sekolah, dan kualitas komunikasi guru secara bersama-sama. Sementara itu, sisanya sebesar 45,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Selanjutnya, nilai Adjusted R Square sebesar 0,524 menunjukkan bahwa setelah dilakukan penyesuaian terhadap jumlah variabel dalam model, kemampuan variabel independen dalam menjelaskan kepuasan wali murid tetap berada pada angka 52,4%. Hal ini mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan memiliki kemampuan penjelasan yang cukup baik dan layak digunakan dalam penelitian.

Secara keseluruhan, hasil koefisien determinasi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan guru, fasilitas sekolah, dan kualitas komunikasi guru merupakan faktor yang cukup kuat dalam memengaruhi kepuasan wali murid di SDN 008 Bengkong, meskipun masih terdapat variabel lain yang juga berperan di luar model penelitian ini.

Discussion

Hipotesis 1: Pengaruh Kualitas Layanan Guru terhadap Kepuasan Wali Murid

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid. Temuan ini menegaskan bahwa layanan guru merupakan inti dari pengalaman pendidikan yang dirasakan orang tua (Yunianto & others, 2025). Pada jenjang sekolah dasar, wali murid tidak hanya menilai hasil akademik anak, tetapi juga menilai cara guru mengajar, memberikan perhatian, merespons kebutuhan siswa, serta membangun suasana belajar yang profesional dan meyakinkan. Karena itu, penelitian ini penting dilakukan di SDN 008 Bengkong, mengingat kepuasan wali murid sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap mutu layanan pendidikan yang diberikan guru. Di sekolah ini, isu layanan guru menjadi relevan karena sekolah menghadapi tantangan untuk tetap menjaga kualitas pembelajaran di tengah keterbatasan sarana dan kondisi lingkungan sekolah.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, hasil ini sejalan dengan Pujo Raharjo (2022) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid. Temuan ini juga selaras dengan Yuliarto (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan

akademik dan kinerja guru berpengaruh terhadap kepuasan orang tua murid. Selain itu, hasil penelitian ini mendukung studi Lia Maryani dkk. (2024) serta Siti Nur Ufudiah dkk. (2022) yang sama-sama menegaskan bahwa mutu layanan pendidikan berkontribusi nyata terhadap kepuasan wali murid. Persamaannya terletak pada kesimpulan bahwa kualitas layanan merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi positif orang tua terhadap sekolah. Namun, penelitian ini memiliki konteks yang lebih spesifik karena berfokus pada layanan guru di sekolah dasar negeri dengan kondisi lapangan yang khas, bukan pada layanan pendidikan secara umum.

Urgensi penelitian ini semakin kuat karena kualitas layanan guru di sekolah dasar sangat menentukan kepercayaan orang tua pada fase pendidikan awal anak. Gap penelitian terletak pada masih terbatasnya kajian yang menempatkan kualitas layanan guru secara berdampingan dengan fasilitas sekolah dan kualitas komunikasi guru dalam satu model penelitian pada sekolah dasar negeri (Fajilah & others, 2021). Sementara itu, novelty penelitian ini terletak pada upaya memotret kepuasan wali murid secara lebih komprehensif melalui kombinasi tiga variabel layanan pendidikan, dengan kualitas layanan guru sebagai salah satu penentu utama kepuasan di SDN 008 Bengkong.

Hipotesis 2: Pengaruh Fasilitas Sekolah terhadap Kepuasan Wali Murid

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid. Temuan ini memperlihatkan bahwa wali murid tidak hanya memandang sekolah sebagai tempat transfer ilmu, tetapi juga sebagai ruang fisik yang harus aman, nyaman, dan layak bagi anak-anak mereka. Dalam konteks SDN 008 Bengkong, urgensi variabel ini sangat jelas karena penelitian dilakukan pada sekolah yang masih menghadapi sejumlah keterbatasan fasilitas, seperti belum tersedianya perpustakaan, keterbatasan area pendukung sekolah, akses masuk yang belum ideal, dan kekhawatiran terhadap keamanan pasca-peristiwa longsor tahun 2021. Artinya, penelitian ini penting dilakukan karena fasilitas sekolah bukan sekadar pelengkap, melainkan bagian dari pengalaman layanan pendidikan yang langsung memengaruhi rasa aman dan kepuasan wali murid (Aleksic & others, 2021).

Temuan ini sejalan dengan penelitian Elisatussya'bania dkk. (2024) yang menyatakan bahwa layanan dan fasilitas pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan orang tua peserta didik. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan Sembiring dan Syahputra (2024) yang menunjukkan bahwa fasilitas sekolah menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan wali murid. Persamaan utamanya adalah bahwa kualitas fasilitas dipandang sebagai komponen penting dalam evaluasi orang tua terhadap mutu sekolah. Perbedaannya, penelitian ini dilakukan pada sekolah dasar negeri dengan konteks keterbatasan fasilitas yang lebih konkret dan dekat dengan isu keselamatan, sehingga dimensi fasilitas yang dinilai tidak hanya menyangkut kenyamanan belajar, tetapi juga keamanan dan kepercayaan wali murid terhadap sekolah.

Gap penelitian terletak pada kenyataan bahwa banyak studi terdahulu membahas fasilitas pembelajaran secara umum, tetapi belum banyak yang mengaitkannya secara langsung dengan kepuasan wali murid pada sekolah yang memiliki tantangan infrastruktur yang nyata (Daulay et al., 2022). Novelty penelitian ini terletak pada penekanan bahwa fasilitas sekolah di SDN 008 Bengkong tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendukung pembelajaran, tetapi juga sebagai simbol keseriusan sekolah dalam memberikan perlindungan, kenyamanan, dan kualitas layanan kepada peserta didik dan keluarganya. Dengan demikian, fasilitas menjadi variabel penting yang layak dikaji dalam konteks kepuasan wali murid.

Hipotesis 3: Pengaruh Kualitas Komunikasi Guru terhadap Kepuasan Wali Murid

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas komunikasi guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid. Hal ini menegaskan bahwa hubungan antara sekolah dan keluarga tidak dapat dibangun hanya melalui proses pembelajaran di kelas, tetapi juga melalui komunikasi yang terbuka, jelas, empatik, dan tepat waktu. Pada tingkat sekolah dasar, wali murid sangat membutuhkan informasi mengenai perkembangan anak, kebijakan sekolah, dan dinamika pembelajaran. Karena itu, penelitian ini penting dilakukan di SDN 008 Bengkong untuk mengetahui sejauh mana komunikasi guru mampu membentuk rasa percaya dan kepuasan wali murid terhadap

layanan sekolah. Dalam kondisi ketika orang tua semakin kritis terhadap mutu pendidikan, kualitas komunikasi menjadi kebutuhan strategis, bukan sekadar aktivitas administratif (Raharjo, 2022).

Hasil penelitian ini sejalan dengan Yunianto (2025) yang menemukan bahwa kualitas komunikasi guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid. Temuan ini juga mendukung hasil Sembiring dan Syahputra (2024) yang menempatkan interaksi guru dan orang tua sebagai salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua dalam konteks pendidikan. Persamaan dari penelitian-penelitian tersebut adalah pengakuan bahwa komunikasi guru menjadi fondasi penting dalam membangun persepsi positif orang tua terhadap sekolah. Adapun perbedaannya, penelitian ini memfokuskan komunikasi guru sebagai variabel independen yang berdiri sendiri bersama layanan guru dan fasilitas sekolah, sehingga pengaruhnya dapat diukur secara lebih spesifik dalam model regresi.

Gap penelitian terlihat pada masih terbatasnya kajian yang memosisikan komunikasi guru bukan hanya sebagai unsur pelengkap pelayanan pendidikan, tetapi sebagai faktor mandiri yang memengaruhi kepuasan wali murid (Hoang et al., 2022). Novelty penelitian ini terletak pada pengintegrasian indikator komunikasi interpersonal seperti keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan dalam konteks hubungan guru dan wali murid di sekolah dasar negeri. Dengan demikian, penelitian ini memberi kontribusi baru bahwa kepuasan wali murid tidak hanya dibentuk oleh apa yang diberikan sekolah, tetapi juga oleh bagaimana sekolah berkomunikasi dengan mereka (Ufudiah & Bachtiar, 2022).

Hipotesis 4: Pengaruh Kualitas Layanan Guru, Fasilitas Sekolah, dan Kualitas Komunikasi Guru secara Simultan terhadap Kepuasan Wali Murid

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa kualitas layanan guru, fasilitas sekolah, dan kualitas komunikasi guru secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wali murid. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan wali murid merupakan hasil evaluasi yang bersifat menyeluruh, bukan ditentukan oleh satu faktor tunggal. Wali murid menilai sekolah melalui kombinasi pengalaman yang mereka rasakan, mulai dari kualitas interaksi anak dengan guru, kondisi fisik dan keamanan sekolah, hingga kualitas komunikasi yang dibangun antara guru dan keluarga (Hopia et al., 2023). Karena itu, urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk memahami kepuasan wali murid secara lebih utuh, khususnya di SDN 008 Bengkong yang menghadapi tantangan layanan sekaligus fasilitas.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, hasil ini konsisten dengan Sembiring dan Syahputra (2024) yang menyatakan bahwa kepuasan wali murid dipengaruhi oleh beberapa faktor layanan pendidikan secara bersama-sama, termasuk kualitas akademik, interaksi guru, fasilitas, dan iklim sekolah. Penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan studi Yuliarto (2020) yang mengaitkan kualitas layanan akademik dan kinerja guru dengan kepuasan orang tua, serta Elisatussya'bania dkk. (2024) yang menyoroti peran layanan dan fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan orang tua peserta didik. Akan tetapi, penelitian ini memiliki perbedaan penting karena menggabungkan tiga variabel yang sangat spesifik, yaitu kualitas layanan guru, fasilitas sekolah, dan kualitas komunikasi guru, dalam satu model yang langsung diuji pada SDN 008 Bengkong.

Gap penelitian berada pada belum banyaknya studi yang menguji ketiga variabel tersebut secara simultan dalam konteks sekolah dasar negeri, khususnya pada lingkungan sekolah yang memiliki keterbatasan sarana dan tantangan hubungan sekolah-orang tua. Novelty penelitian ini terletak pada model yang lebih terfokus pada pengalaman wali murid sebagai penerima layanan pendidikan, bukan hanya pada kualitas internal sekolah (Yudha & Andriyati, 2023). Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi bahwa kepuasan wali murid harus dipahami sebagai hasil dari integrasi mutu pengajaran, dukungan fasilitas, dan kualitas komunikasi, sehingga strategi perbaikan sekolah juga perlu dilakukan secara terpadu, bukan parsial.

Secara keseluruhan, pembahasan hipotesis menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki urgensi yang kuat karena membahas kepuasan wali murid pada konteks nyata layanan pendidikan dasar (Dila et al., 2024). Penelitian ini juga memperlihatkan kesinambungan dengan studi-studi terdahulu, sekaligus menawarkan gap dan novelty melalui fokus pada integrasi tiga variabel utama dalam membentuk kepuasan wali murid di SDN 008 Bengkong. Dengan begitu, hasil penelitian ini tidak

hanya memperkuat temuan sebelumnya, tetapi juga memberi nilai tambah pada literatur manajemen pendidikan dan kepuasan pengguna layanan sekolah dasar.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan guru, fasilitas sekolah, dan kualitas komunikasi guru memiliki pengaruh terhadap kepuasan wali murid di SDN 008 Bengkong. Secara parsial, kualitas layanan guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan guru dalam memberikan layanan pembelajaran, merespons kebutuhan siswa, dan menjalankan peran profesionalnya, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan wali murid terhadap sekolah. Fasilitas sekolah juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid. Temuan ini menegaskan bahwa sarana dan prasarana yang memadai, aman, dan mendukung proses belajar mengajar menjadi bagian penting dalam membentuk penilaian positif wali murid terhadap mutu layanan sekolah. Selain itu, kualitas komunikasi guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali murid, yang berarti bahwa komunikasi yang terbuka, jelas, empatik, dan tepat waktu antara guru dan wali murid mampu memperkuat rasa percaya serta meningkatkan kepuasan terhadap sekolah.

Secara simultan, kualitas layanan guru, fasilitas sekolah, dan kualitas komunikasi guru berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wali murid. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa 54,3% variasi kepuasan wali murid dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya 45,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, kepuasan wali murid di SDN 008 Bengkong tidak dibentuk oleh satu aspek saja, melainkan oleh kombinasi mutu layanan guru, kondisi fasilitas sekolah, dan kualitas komunikasi yang dibangun oleh pihak sekolah. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepuasan wali murid perlu dilakukan secara terpadu melalui penguatan layanan guru, perbaikan fasilitas, dan pengembangan komunikasi yang lebih efektif antara sekolah dan wali murid.

REFERENCES

Aleksic, & others. (2021). Effective School Communication and Parent Engagement. *Metadata Umum*.

Arifin, I. (2022). Artikel pada Jurnal Basicedu tentang komunikasi guru dan orang tua. *Jurnal Basicedu*, *6*(4), 7446–7455.

Bell, J., & Waters, S. (2022). *Doing Your Research Project: A Guide for First-Time Researchers* (8th Editio). Open University Press.

Bryman, A. (2021). *Social Research Methods* (6th Editio). Oxford University Press.

Daulay, S. H., Fitriani, S. F., & Ningsih, E. W. (2022). Pengaruh Fasilitas Sekolah terhadap Kemampuan dan Motivasi Belajar Siswa. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, *4*(3), 3731–3738. https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i3.2553

Dila, A., Baihaqi, F. N., Habibah, S., & Marini, A. (2024). Studi Pustaka tentang Peran Fasilitas Sekolah dalam Mendukung Efektivitas Pembelajaran di Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, *1*(3), 1–9. https://doi.org/10.47134/pgsd.v1i3.531

Edi, T., Sembiring, A., & Syahputra, G. (2024). Factors Influencing Parental Satisfaction in Education: A Case Study of State High School 1 Berastagi. *Metadata Jurnal Belum Lengkap Pada Skripsi Sumber*, *13*(1), 19–27.

Elisatussya'bania, Bariroh, S., & A. (2025). Pengaruh Layanan dan Fasilitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik. *Jurnal Progresif*, *3*(1), 35–43.

Fajilah, & others. (2021). Peran Guru Dalam Membangun Karakter Religius Anak Kelompok B di TK Save the Kids Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan*, *2*(2). https://jim.bbg.ac.id/pendidikan/article/download/581/248

Flick, U. (2023). *An introduction to qualitative research (7th ed.)*. SAGE Publications Inc.

Hoang, H. T., Thanh, D. T., Tran, B. X., Thanh, H., Le, S. Q., & Vu, T. T. (2022). Factors Affecting Parents' Satisfaction with the Quality of ... *Metadata Jurnal Belum Lengkap Pada Skripsi Sumber*, *10*(3), 313–325. https://doi.org/10.18488/73.v10i3.3061

Hopia, M., Ernawati, S., & Rifayani, H. (2023). Kepuasan Wali Siswa terhadap Pelayanan Sekolah di

TK Mawarsari pada Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Pendidikan*, *2*, 34–40.

Jayadih, M., Suhardi, H. E., & Rubini, B. (2024). *Strategi \&peningkatan kualitas layanan guru: Transformasi melalui kepemimpinan, teknologi, kreativitas dan entrepreneurship*. books.google.com. https://books.google.com/books?hl=en%5C&lr=%5C&id=s2cQEQAAQBAJ%5C&oi=fnd%5C&pg=PA3%5C&dq=transformasi+teknologi%5C&ots=DkzGnLBDOG%5C&sig=4RFNZYd4S26iYEcCLGxr41GIZSc

Maizar, & Mustika, I. (2022). *Pengantar Matematika Ekonomi*. CV Batam Publisher.

Maryani, L., Sidiq, F., & Y., S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wali Murid pada Lembaga PAUD. *Metadata Jurnal Belum Lengkap Pada Skripsi Sumber*, *1*(9).

Neuman, W. L. (2022). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (9th Editio). Pearson Education.

Raharjo, P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wali Murid di Sd Muhammadiyah Kutoarjo. *Prospect: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, *21*(1), 41–59.

Schutt, R. K. (2021). *Investigating the Social World: The Process and Practice of Research* (10th Editi). SAGE Publications.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R\&D*.

Sulistyo, D. A., Rachmadyanti, P., & others. (2025). Pola Komunikasi Guru dengan Orang Tua: Studi Kasus di Sekolah Dasar dalam Konteks ... *Metadata Jurnal Belum Lengkap Pada Skripsi Sumber*, *13*(11), 2986–2999.

Ufudiah, S. N., & Bachtiar, M. (2022). The Effect of the Effectiveness of PPDB Implementation and the Quality of Education Services on the Level of Satisfaction of Parents in MTs Negeri 1 \& 2 Serang City. *Metadata Jurnal Belum Lengkap Pada Skripsi Sumber*, *2*(7), 3033–3052.

Yarsi, E., & others. (2025). Analysis of the Correlation between the Quality of School Services and Parental Satisfaction at SDN Serua. *Metadata Jurnal Belum Lengkap Pada Skripsi Sumber*, *11*(1), 32–42.

Yudha, R. P., & Andriyati, N. (2023). Analisis Faktor Fasilitas Pendidikan Anak Usia Dini dengan ... *Metadata Jurnal Belum Lengkap Pada Skripsi Sumber*, *7*(2).

Yulista, H., Nugroho, H. S., Widayatsih, T., & others. (2023). The Influence of School Facilities and E-Learning on The Performance of State Junior High School Teachers. *Metadata Jurnal Belum Lengkap Pada Skripsi Sumber*, *4*(June), 431–445.

Yunianto, F., & others. (2025). The Quality of Educators' Communication on the Satisfaction of Students' Guardians. *Research Horizon*, *5*(4), 1389–1400.