

PENGARUH KEBIJAKAN DANA BANTUAN OPERASIONAL SEKOLAH (BOS) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN

Nama : Pebriyanti Sitorus

NPM : 2216041143

Reguler : D

1. Latar Belakang

Kebijakan publik merupakan alat yang digunakan oleh pemerintah untuk menyelesaikan berbagai permasalahan yang ada dalam kehidupan masyarakat. Salah satu permasalahan utama yang dihadapi oleh masyarakat adalah pendidikan, yang merupakan landasan bagi kemajuan suatu bangsa. Tingkat pendidikan suatu bangsa menjadi salah satu indikator utama dalam mengukur kemajuan dan pembangunan suatu negara, sebagaimana tercermin dalam Index Pembangunan Manusia yang mencakup pendidikan, kesehatan, dan daya beli ekonomi.

Peran pendidikan menjadi sangat penting dalam mempersiapkan dan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Di Indonesia, pemerintah telah meluncurkan berbagai program pendidikan untuk meningkatkan kualitas pendidikan di negara ini. Beberapa di antaranya termasuk program wajib belajar 9 tahun, kebijakan pendidikan gratis, serta pemberian dana bantuan operasional sekolah (BOS).

Salah satu program yang masih berlangsung hingga saat ini adalah pemberian dana BOS. Program ini telah membantu sekolah-sekolah di seluruh Indonesia dalam meningkatkan fasilitas, membayar gaji guru, dan memperbaiki kualitas pendidikan secara keseluruhan. Dengan melanjutkan program ini, pemerintah berkomitmen untuk terus mendukung peningkatan kualitas pendidikan dan memastikan bahwa setiap warga negara memiliki akses yang adil dan merata terhadap pendidikan yang berkualitas. Dengan demikian, kebijakan publik dalam bidang pendidikan berperan penting dalam membentuk masa depan bangsa Indonesia yang lebih cerah

Pendidikan merupakan salah satu faktor kunci dalam menciptakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan amanat Undang – Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 31 ayat (1), yang menegaskan bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pendidikan. Hak ini bukan hanya sekadar janji,

tetapi juga merupakan kewajiban negara untuk memberikan akses pendidikan yang layak kepada seluruh rakyat Indonesia.

Dalam upaya mencapai potensi optimal dari setiap warga negara, Pemerintah Indonesia mengambil langkah konkret dengan mengeluarkan kebijakan melalui Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Pasal 34 ayat (2) dalam undang-undang ini memuat pernyataan yang sangat penting, yaitu: "Pemerintah dan Pemerintah Daerah menjamin terselenggaranya wajib belajar minimal pada jenjang pendidikan dasar tanpa memungut biaya." Dengan demikian, kebijakan ini memastikan bahwa pendidikan dasar merupakan hak universal bagi semua anak Indonesia dan tidak boleh menjadi beban finansial bagi orang tua atau wali. Melalui Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2003 ini, Pemerintah Indonesia berkomitmen untuk menciptakan akses pendidikan yang adil dan merata, sehingga setiap anak memiliki kesempatan yang sama untuk mengembangkan potensi mereka dan berkontribusi pada pembangunan bangsa. Dengan demikian, pendidikan bukan hanya menjadi hak, tetapi juga landasan utama dalam pembentukan SDM yang berkualitas dan berdaya saing tinggi.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional mengandung amanat yang sangat penting bagi perkembangan pendidikan di Indonesia. Salah satu amanat kunci dalam undang-undang tersebut adalah kewajiban bagi setiap warga negara yang berusia antara 7 hingga 15 tahun untuk mengikuti pendidikan dasar. Konsekuensi dari amanat ini adalah tanggung jawab pemerintah untuk memberikan layanan pendidikan yang berkualitas kepada seluruh peserta didik pada tingkat pendidikan dasar, termasuk Sekolah Dasar (SD/MI) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP/MTs), serta satuan pendidikan yang setara. Dengan kewajiban ini, pemerintah mengakui bahwa pendidikan adalah hak dasar setiap anak dan remaja di Indonesia. Hal ini berarti bahwa tidak ada alasan atau hambatan finansial yang boleh menghalangi akses mereka ke pendidikan dasar yang bermutu. Pemerintah harus menyediakan fasilitas, guru yang berkualitas, kurikulum yang relevan, serta dukungan yang dibutuhkan agar peserta didik dapat mengembangkan potensi mereka secara optimal.

Kewajiban ini mencerminkan komitmen pemerintah untuk menciptakan kesempatan yang setara bagi semua warga negara dalam mengakses pendidikan yang layak. Dengan memberikan pendidikan dasar yang berkualitas, pemerintah berperan penting dalam membentuk Sumber Daya Manusia yang berkompeten, berdaya saing tinggi, dan

berkontribusi positif pada pembangunan bangsa. Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 menjadi landasan penting dalam mencapai visi pendidikan yang inklusif dan berkelanjutan di Indonesia.

Visi pendidikan nasional adalah menciptakan sistem pendidikan yang kuat dan berwibawa, yang mampu memberdayakan seluruh warga negara untuk tumbuh menjadi individu yang berkualitas. Tujuannya adalah agar mereka memiliki kemampuan proaktif dalam menghadapi perubahan zaman yang konstan. Pemerintah telah merancang tiga pilar kebijakan pendidikan nasional sebagai langkah-langkah untuk mewujudkan visi ini, yaitu: (1) Membuka akses pendidikan lebih luas dan merata; (2) Meningkatkan mutu, relevansi, dan daya saing pendidikan; (3) Memperkuat tata kelola, akuntabilitas, dan citra publik dalam sistem pendidikan.

Perluasan dan pemerataan akses pendidikan merupakan prinsip yang sangat penting dalam konteks pendidikan global. Kementerian Pendidikan Nasional telah mengembangkan strategi yang mencakup tiga aspek kunci untuk mencapai tujuan ini. Pertama, ada fokus pada persamaan kesempatan dalam memperoleh pendidikan, sejalan dengan amanat Undang-undang Nomor 20 tahun 2003. Prinsip ini menekankan bahwa semua individu harus memiliki kesempatan yang setara untuk mengakses pendidikan berkualitas tanpa memandang latar belakang atau asal usul mereka. Kedua, strategi ini mencakup aspek aksesibilitas, yang menjamin bahwa setiap individu, tanpa terkecuali, memiliki akses yang sama ke berbagai jenis dan jalur pendidikan. Ini bertujuan untuk menghilangkan hambatan yang mungkin muncul dalam perjalanan pendidikan, sehingga semua orang memiliki peluang yang adil. Ketiga, prinsip keadilan atau kewajaran (equity) adalah bagian penting dari strategi ini. Ini berarti bahwa peserta didik harus diperlakukan secara wajar dan adil, dengan memperhitungkan kemampuan, bakat, dan minat mereka. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap individu mendapatkan pendidikan yang sesuai dengan potensinya. Namun, untuk mewujudkan tujuan-tujuan ini, sumber daya manusia memainkan peran sentral. Peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan hal yang tidak terpisahkan dari pembiayaan proses pendidikan.

Sejak tahun 2005, negara telah membiayai proses pendidikan melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), yang dikenal dengan istilah Bantuan Operasional Sekolah (BOS). Dana ini menjadi salah satu instrumen penting dalam mendukung perluasan, aksesibilitas, dan keadilan dalam pendidikan di Indonesia, dengan harapan menciptakan

masyarakat yang lebih berpendidikan dan berkualitas. Bantuan Operasional Sekolah (BOS) adalah inisiatif pemerintah yang pada dasarnya bertujuan untuk menyediakan pendanaan operasional non-personalia kepada sekolah-sekolah dasar yang menjalankan program wajib belajar. Dalam konteks ini, BOS Reguler memiliki tujuan umum yang mencakup tiga aspek, yaitu: (1) Memberikan dukungan keuangan untuk biaya operasional dan non-personalia bagi sekolah; (2) Mengurangi beban keuangan operasional sekolah, terutama untuk peserta didik di sekolah yang dikelola oleh masyarakat; (3) Meningkatkan kualitas proses pembelajaran di sekolah. Sebagai program pemerintah, Bantuan Operasional Sekolah (BOS) berperan penting dalam menyediakan sumber daya finansial untuk mendukung fungsi operasional sekolah dasar sebagai pelaksana program wajib belajar. Menurut Peraturan dalam Menti pendidikan nasional Nomor 1 Tahun 2018 standar biaya operasi non personalia adalah standar biaya yang diperlukan untuk membiayai kegiatan operasi non personalia selama 1 (satu) tahun sebagai bagian dari keseluruhan dana pendidikan agar satuan pendidikan dapat melakukan kegiatan pendidikan secara teratur dan berkelanjutan sesuai Standar Nasional Pendidikan. Namun demikian, ada beberapa jenis pembiayaan investasi dan personalia yang diperbolehkan dibiayai dengan dana BOS. Program Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) didirikan oleh Departemen Pendidikan Nasional dalam penyaluran, pelaksanaannya, dan pengelolaan dana BOS wajib berpedoman pada Buku Petunjuk Teknis Penggunaan dana BOS yang diterbitkan oleh Departemen Pendidikan Nasional (Depdiknas) dan Departemen Agama (Depag) sebagai departemen teknis yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan dan pengelolaan program.

Biaya pendidikan salah satu aspek penting dalam pencapaian tujuan pendidikan. Biaya pendidikan ini yang akan digunakan untuk membiayai seluruh pembiayaan pendidikan. Masalah pokok dalam pembiayaan pendidikan salah satunya adalah bagaimana mencukupi kebutuhan investasi, operasional dan personal sekolah serta bagaimana melindungi masyarakat khususnya masyarakat tidak mampu untuk memperjuangkan haknya mendapatkan pendidikan yang layak baik di 4 tingkat Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Upaya pemerintah dalam hal ini Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan untuk mengatasi hal tersebut adalah memberikan Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) kepada sekolah-sekolah yang terdaftar. Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) yang diberikan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan disebut dengan BOS Nasional atau yang selanjutnya dalam penelitian ini disebut BOS, selain BOS Nasional terdapat juga

BOSDA (BOS Daerah) yang diberikan oleh Pemerintah Daerah/Provinsi. Penggunaan dana yang pelaksanaan sifatnya kegiatan, biaya yang dapat dibayarkan dari BOS Reguler meliputi pengadaan alat tulis kantor atau penggandaan materi, biaya penyiapan tempat kegiatan, honor narasumber lokal sesuai standar biaya umum setempat, atau perjalanan dinas atau penyediaan konsumsi bagi panitia dan narasumber apabila dibutuhkan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Menurut Panduan Teknis (Juknis) tahun 2016, penggunaan dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) terbatas pada 13 komponen belanja atau kegiatan tertentu. Ini mencakup (1) pengembangan perpustakaan; (2) kegiatan penerimaan peserta didik baru; (3) kegiatan pembelajaran dan ekstrakurikuler; (4) kegiatan ulangan dan ujian; (5) pembelian bahan habis pakai; (6) langganan daya dan jasa; (7) perawatan sekolah/rehabilitasi ringan dan sanitasi sekolah; (8) pembayaran honorarium bulanan; (9) pengembangan profesi guru dan tenaga kependidikan; (10) bantuan kepada peserta didik miskin; (11) pembiayaan pengelolaan sekolah; (12) pembelian dan perawatan perangkat komputer; dan (13) biaya lainnya, jika seluruh komponen 1 sampai 12 telah memenuhi pendanaannya dari BOS.

Sementara itu, berdasarkan Panduan Teknis tahun 2017, penggunaan dana BOS hanya dapat digunakan untuk 11 komponen belanja/kegiatan. Besarnya dana BOS yang diterima oleh setiap sekolah dihitung berdasarkan jumlah siswa yang ada di sekolah tersebut. Dana BOS disalurkan ke sekolah per triwulan untuk daerah yang tidak terpencil, sedangkan untuk daerah terpencil, penyaluran dana BOS dilakukan per semester dengan alokasi dana tertentu.

Program Bantuan Operasional Sekolah (BOS) bersama dengan kebijakan pendidikan gratis telah mendapatkan dukungan positif dari masyarakat, khususnya dari kelompok masyarakat yang kurang mampu dan berkeinginan kuat untuk memberikan pendidikan kepada anak-anak mereka tanpa biaya tambahan. Namun, sebaliknya, beberapa sekolah merasa bahwa program BOS telah membatasi kemampuan mereka untuk mengembangkan program pendidikan yang berkualitas karena kurangnya keterlibatan masyarakat dalam pembiayaan pendidikan. Selain itu, dana BOS dianggap kurang memadai karena pada dasarnya hanya menggratiskan biaya operasional. Pada tingkat implementasi di lapangan, masih ada ketidakpastian seputar bagaimana program BOS berjalan, terutama dalam hal pelaksanaan petunjuk-petunjuk yang diperlukan untuk menjalankannya. Kepatuhan terhadap peraturan sangat penting untuk memastikan implementasi yang efektif. Secara empirik dalam implementasi suatu kebijakan seringkali terdapat adanya hambatan- hambatan yang dialami,

termasuk tingkat kepatuhan para implementor terhadap petunjuk-petunjuk yang diberikan. Implementasi kebijakan publik dapat dilihat dari beberapa perspektif atau pendekatan, salah satunya ialah *implementation problems approach*. Edwards (1980) mengatakan bahwa struktur birokrasi yang mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan dalam implementasi kebijakan. Terdapat dua aspek utama dalam birokrasi yang mempengaruhi implementasi kebijakan, yaitu *Standard Operating Procedures (SOP)* dan fragmentasi. SOP dapat diartikan sebagai rutinitas atau prosedur baku yang ditaati oleh sebuah organisasi dalam menjalankan tugas-tugasnya yang telah disusun. Sementara itu fragmentasi adalah ketidaksamaan pandangan atau sikap di antara para pelaksana kebijakan pada level yang berbeda.

Pelayanan memegang peran yang sangat krusial dalam berbagai lembaga, terutama dalam lembaga yang menyediakan jasa seperti lembaga keuangan, layanan kesehatan, dan institusi pendidikan. Pendidikan, sebagai bagian integral dari kehidupan masyarakat, juga berperan sebagai katalisator bagi perkembangan masyarakat itu sendiri. Sayangnya, terdapat kecenderungan di mana sektor pendidikan seringkali tertinggal dibandingkan dengan sektor pembangunan lainnya. Ini berarti bahwa sektor pendidikan sering kali dianggap sebagai bagian yang kurang penting dibandingkan dengan sektor-sektor pembangunan lainnya, meskipun sebenarnya sektor pendidikan memiliki urgensi yang sangat besar dalam mempercepat pembangunan negara. (Kotler, 2018). Hal ini karena pelayanan jasa berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pelanggan. Tingkat keberhasilan penyelenggaraan pendidikan dapat diukur melalui tingkat kepuasan dari penerima layanan, yaitu siswa, wali siswa, dan masyarakat. Dalam konteks pendidikan, terutama sekolah sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan, sangat penting untuk memberikan perhatian khusus pada tingkat kepuasan dari para pelanggan ini. Kualitas pelayanan pendidikan menjadi elemen kunci dalam menyediakan layanan pendidikan yang lebih efisien dan efektif. Pentingnya kualitas suatu sekolah tidak hanya ditentukan oleh kondisi fisik seperti bangunan sekolah yang baik atau fasilitas yang lengkap. Lebih dari itu, kualitas sekolah dinilai melalui pelayanan yang diberikan kepada siswa, yang merupakan pelanggan utama dalam konteks pendidikan. Dalam memberikan layanan pendidikan, sekolah harus merujuk pada standar nasional pendidikan sebagai pedoman dalam mengukur pelaksanaan pelayanan atau jasa pendidikan di lingkungan sekolah tersebut. Standar ini menjadi acuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah. Dengan demikian, keberhasilan sebuah lembaga pendidikan tidak hanya bergantung pada

infrastruktur fisik, tetapi juga pada pelayanan pendidikan yang berkualitas dan memenuhi harapan pelanggan utamanya, yaitu para siswa.. Adapun ruang lingkup standar nasional pendidikan tertuang dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan ini harus mempunyai tolak ukur kualitas pelayanan berdasarkan standar tersebut sehingga dapat diukur sejauh mana kualitas pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi, yaitu: bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty) (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988: 23).

Kenyataannya, pelaksanaan program Bantuan Operasional Sekolah (BOS) di lapangan belum memenuhi harapan. Ini terlihat dari fakta bahwa masih ada siswa yang kurang mampu dan belum mendapatkan layanan pendidikan yang memadai, sehingga mereka masih harus membayar biaya pendidikan. Implementasi dana BOS juga menghadapi sejumlah permasalahan. Menurut (Regina & dkk pada tahun 2015), beberapa permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan kebijakan dana BOS antara lain adalah penerimaan dana BOS yang terbatas di beberapa sekolah, keterlambatan dalam pelaporan penggunaan dana BOS oleh pihak sekolah, keterbatasan kemampuan guru yang bertindak sebagai bendahara atau pengelola dana BOS, serta kurangnya kejelasan informasi yang diterima masyarakat terkait dengan konsep sekolah gratis. Terdapat masalah lain yang terkait dengan penggunaan dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) di mana beberapa sekolah tidak pernah melakukan musyawarah dengan orang tua/wali murid, termasuk dalam menyusun Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah (RAPBS). Sebaliknya, sekolah mengundang orang tua/wali murid untuk berpartisipasi dalam memberikan bantuan kekurangan anggaran sekolah yang telah ditetapkan oleh sekolah itu sendiri. Dalam praktiknya, Kepala Sekolah memiliki peran yang dominan dalam mengelola dana BOS, dan masih rendahnya tingkat akuntabilitas, penggunaan, dan pertanggungjawaban dana BOS oleh sekolah. Selain itu, tidak ada publikasi atau audit yang pernah dilakukan oleh Akuntan Publik terkait dengan penggunaan dana BOS oleh sekolah, sehingga akuntabilitas dan kredibilitasnya masih diragukan. Masyarakat juga sering mengalami masalah, meskipun pemerintah telah menyediakan dana BOS kepada Sekolah Dasar dan setingkatnya serta Sekolah Menengah Atas/tingkat setara. Setiap tahun saat awal tahun ajaran baru atau penerimaan murid baru, sekolah masih meminta bantuan dana rutin dalam bentuk Sumbangan Pembinaan Pendidikan atau iuran Badan Pembantu Penyelenggara Pendidikan, atau dalam bentuk lainnya dengan berbagai alasan.

(Artana, M., Haris, M. P. I. A., & Bhawa, G. A. S. 2014) juga mengatakan bahwa masalah yang dihadapi dalam mengimplementasikan dana BOS adalah dana yang datang tidak tepat waktu dan komite kurang memahami pengelolaan dana BOS. Implementasi kebijakan peningkatan Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dalam rangka meningkatkan efektivitas Program Sekolah Gratis di SDN X Kota Malang membawa dampak positif dan negatif. Dampak positifnya adalah bahwa seluruh biaya operasional sekolah dibebaskan dan kebutuhan sarana prasarana semakin terpenuhi. Namun, dampak negatifnya adalah pencairan dana BOS sering terlambat, yang mengakibatkan sekolah harus mengambil pinjaman terlebih dahulu, dan siswa sering mengalami kesulitan dalam mendapatkan buku Lembar Kerja Siswa (LKS) karena sekolah yang menerima BOS tidak diizinkan untuk membeli buku LKS (Fuad,2013).

Tidak hanya itu banyak kasus korupsi yang melibatkan pemimpin sekolah dan pihak-pihak terkait telah terungkap melakukan penyimpangan dalam pengelolaan dana BOS. Sehingga hal ini dapat memengaruhi kualitas pelayanan pendidikan disekolah. Dana BOS yang cukup besar jumlahnya menjadi sasaran empuk bagi oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Ketidaktransparan dalam penggunaan dana ini telah membuka celah untuk korupsi. Dana ini seharusnya digunakan untuk meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah-sekolah, tetapi seringkali digunakan untuk kepentingan pribadi atau proyek-proyek yang tidak relevan. Korupsi dalam pengelolaan dana BOS berdampak langsung pada kualitas pendidikan di Indonesia. Dana yang seharusnya digunakan untuk meningkatkan fasilitas sekolah, pendidikan guru, dan sumber belajar seringkali hilang begitu saja atau tidak digunakan dengan efektif. Akibatnya, pendidikan anak-anak Indonesia terhambat. Misalnya pada SMK Negeri 2 Bandar Lampung yang belakangan ini Kepala sekolah diduga telah melakukan penggelapan dana sekitar 3,1 M pada tahun 2022. Tentu hal ini memberikan dampak bagi kualitas pelayanan pendidikan serta tingkat kepuasan siswa dan orangtua. Oleh karena itu saya tertarik untuk mengangkat judul “PENGARUH KEBIJAKAN DANA BANTUAN OPERASIONAL SEKOLAH (BOS) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI SMKN 2 BANDAR LAMPUNG”.

Daftar Pustaka :

- Artana, M., Haris, M. P. I. A., & Bhawa, G. A. S. (2014). Efektivitas pengelolaan dana bantuan operasional sekolah (BOS) pada sekolah dasar di Kecamatan Sukasada. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 4(1), 5306.
- Edward III, George C. (1980), *Implementing Public Policy*, CongressionalQuarterly Press, ashington.
- Fuad, A. Z. (2013). Analisis Implementasi Kebijakan Bantuan Operasional Sekolah Dalam Upaya Peningkatan Efektivitas Pelaksanaan Program Sekolah Gratis Pada Sekolah Dasar Negeri X Kota Malang (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).
- Ilham, R., Yulianto, Y., & Sulistyowati, R. (2021). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Tentang Bantuan Operasional Sekolah Daerah (BOSDA) Bagi Siswa yang Kurang Mampu Studi pada SMA Negeri 16 Bandar Lampung. *Jurnal Administrativa*, 3(2), 137-149.
- Karding, A. K. (2008). Evaluasi Pelaksanaan Program Bantuan Operasional Sekolah (BOS) Sekolah Menengah Pertama Negeri Di Kota Semarang (Doctoral dissertation, program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Maziyah, C. (2021). Analisis Efektivitas Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Sekolah (Bos) Tahun 2019 di SMK Negeri Rowokangkung.
- Regina, B. (2015). Implementasi Kebijakan Bantuan Operasional Sekolah Di Kota Malang (Studi di Dinas Pendidikan Kota Malang) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Suharta, T. (2017). Pengembangan instrumen pengukur tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di sekolah. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 8(2), 117-125.