

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN DI PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Kris Setyaningsih

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengukur besarnya gap antara kenyataan dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan, 2) menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan dalam lima dimensi SERVQUAL (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati), dan 3) menganalisis prioritas perbaikan dari kualitas pelayanan pendidikan di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis kesenjangan antara kenyataan dan harapan pelayanan, analisis tingkat kesesuaian kepuasan akan kualitas pelayanan, serta uji beda. Hasil analisis kesenjangan tersebut kemudian dipetakan prioritasnya dalam *Importance- Performance Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima dimensi SERVQUAL, mahasiswa puas terhadap kualitas pelayanan pendidikan prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang. Dimensi kualitas terbaik adalah kehandalan dan terendah adalah empathy. Sementara atribut dimensi kualitas pelayanan yang memperoleh penilaian kepuasan mahasiswa tertinggi adalah pada atribut dosen dan karyawan berpenampilan menarik dan rapi, sedangkan penilaian terendah pada atribut tersedianya fasilitas parkir yang luas dan rapi.

Kata Kunci: kepuasan pelayanan pendidikan, mahasiswa.

SATISFACTION ANALYSIS OF SERVICE EDUCATION STUDENT IN ISLAMIC EDUCATION MANAGEMENT DEPARTMENT FACULTY EDUCATION AND TEACHING UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Abstract: *This research aims to: 1) measure the size of the gap between reality and expectations of students to an education; 2) assess the level of student satisfaction on the quality of educational services in the dimensions of SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, and 3) Analyze the priority of improvement of the quality of education services in the Department of Islamic Education Management at the Faculty of islamic education and teacher UIN Raden Fatah Palembang. The research methods used is the analysis empirically the gap between reality and expectations of service, analisis level of suitability, satisfaction with the quality of service as well, as different test. Results of the analysis are then mapped priority gaps in the (importance of performance analysis). The results showed that of the five dimensions of SERVQUAL, students are satisfied with the quality of educational services management department of Islamic education and teacher training faculty UIN tarbiyah Raden Fatah Palembang. Best quality dimension is*

reliability and the lowest is empathy. While the dimensions of service quality attributes that received the highest ratings student satisfaction ratings of faculty and staff are attractive and neat, while the lowest score on the attributes of the availability of parking facilities were spacious and tidy.

Keywords: *satisfaction of educational services, student*

Pendahuluan

Dunia Pendidikan Islam di Indonesia setelah era reformasi menempati kedudukan yang sangat penting di dalam pendidikan nasional. Berbagai perundangan dan peraturan yang dihasilkan oleh pemerintah seperti UU Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan PP No 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang di dalamnya mengatur juga tentang pendidikan Islam. Peraturan perundangan tersebut mau tidak mau memacu seluruh pelaku pendidikan Islam untuk membenahi seluruh aspek dalam pendidikan Islam agar bisa setara, bahkan lebih berkualitas dibandingkan dengan pendidikan umum yang lebih dahulu matang dan mapan. Disisi lain semakin tingginya kesadaran masyarakat akan nilai pendidikan khususnya perguruan tinggi mengakibatkan peningkatan tuntutan dari

masyarakat terhadap kualitas perguruan tinggi.

Menurut Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), tuntutan yang diberikan masyarakat kepada perguruan tinggi meliputi jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*). Upaya menerapkan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan perguruan tinggi ini difasilitasi BAN-PT dengan program akreditasi berkala bagi perguruan tinggi negeri dan swasta di Indonesia.

Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) menyadari bahwa memenuhi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan tinggi bukan sekadar untuk mendapatkan nilai akreditasi yang baik dari BAN-PT.

Kualitas pendidikan yang baik sejak awal telah menjadi tujuan utama Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) sebagaimana termaktub dalam visi prodi manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) yaitu menjadi pusat penyiapan tenaga kependidikan dan perkantoran yang mampu mengembangkan institusi pendidikan dan perkantoran berdasarkan nilai-nilai Islam dan salah satu misinya adalah melaksanakan pendidikan dan pengajaran unggul dalam bidang manajemen pendidikan Islam.

Posisi strategis Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) sebagai program studi di perguruan tinggi Islam negeri dan menjadi rujukan dalam sektor pendidikan Islam di Sumatera Selatan adalah salah satu kekuatan prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas

Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) untuk mewujudkan pendidikan berkualitas tinggi.

Akan tetapi, prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) juga tak dapat menghindari adanya tantangan persaingan dengan perguruan tinggi yang membuka program sejenis baik berstatus negeri maupun swasta semakin ketat. Karena itulah, saat ini kekuatan posisi strategis prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) tidak lagi cukup untuk mewujudkan visi mereka. Untuk dapat memenangkan persaingan, prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) perlu mempertimbangkan pula aspek kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan (Gronroos *dalam* Shekarchizadeh, 2011, hlm. 104).

Dari hasil studi pendahuluan terhadap 30 mahasiswa, terdapat berbagai alasan keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa bahwa pelayanan di prodi MPI masih kurang bisa memuaskan mahasiswa, ini dapat dilihat dari data Tabel 1.

Disamping itu, hasil evaluasi internal yang ditunjukkan pada Tabel 2 menunjukkan kecenderungan penurunan IPK mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas

Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF). Adanya penurunan IPK dan keluhan dari mahasiswa menandakan bahwa telah terjadi ketidakpuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan oleh Prodi MPI-FT-UIN-RF yang membuat Prodi MPI-FT-UIN RF perlu diteliti untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan, sehingga dapat menjadi acuan perbaikan (MPI-FT-UIN RF) selanjutnya.

Tabel 1. Keluhan mahasiswa terhadap pelayanan di Prodi MPI

No	Uraian Ketidakpuasan Mahasiswa	Jumlah Mahasiswa
1	Prosedur pengurusan transkrip nilai yang berbelit-belit	15
2	Keterlambatan pembagian KHS yang tidak sesuai dengan kalender akademik	17
3	Dalam memberi kuliah, kehadiran dosen kurang tepat waktu	15
4	Kondisi ruang kuliah yang panas, karena tidak berfungsi AC	20
5	Keadaan tempat parkir yang tidak rapi	25

Sumber : Hasil studi pendahuluan di Prodi MPI-FT-UIN-RF

Tabel 2. IPK Mahasiswa Prodi MPI Fak. Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang

Tahun akademik	Jumlah mahasiswa	Rata-rata IPK
2009/2010	95	3,46
2010/2011	29	3,43
2011/2012	49	3,38
2012/2013	79	3,27

Sumber: Data Primer diolah, 2014

Untuk menelaah kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF), diperlukan instrumen pengukuran yang tepat. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menciptakan sebuah skala multi-dimensi yang dinamakan SERVQUAL.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengukur kesenjangan antara kenyataan dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan sesuai lima dimensi SERVQUAL (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati), 2) mengetahui tingkat kesesuaian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan, dan 3) menentukan prioritas perbaikan pelayanan pendidikan di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF).

Seiring dengan perkembangan zaman maka tingkat pendidikan pada masyarakat mengalami

peningkatan, oleh sebab itu pendidikan pada tingkat Perguruan Tinggi dipandang sangat penting bagi masyarakat. Perguruan Tinggi dengan produknya berupa jasa pendidikan merupakan lembaga yang berfungsi sebagai tempat untuk penyelenggaraan pendidikan atau pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat (Gaspersz, V. 2008: 62).

Pihak-pihak yang selalu dapat melakukan perubahan menuju kepada kemajuan akan dapat dipastikan menjadi pemenang dalam sebuah persaingan. Kondisi ini yang berpengaruh terhadap dunia pendidikan untuk diupayakan peningkatan mutu perguruan tinggi terus menerus dilakukan. Salah satu upaya untuk itu adalah mengembangkan penjaminan mutu (*quality assurance*) di perguruan tinggi. Dengan penjaminan mutu ini diharapkan tumbuh budaya mutu mulai dari menetapkan standar, melaksanakan standar, mengevaluasi pelaksanaan standar dan secara kontinyu

berupaya meningkatkan standar (*contineous quality improvement*).

Menurut Parasuraman dkk (1988 hlm 87) lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa yakni bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dengan cara membandingkan antara kenyataan dan harapan pelayanan pendidikan terhadap 5 dimensi penentu kepuasan pelanggan tersebut diatas, maka prodi MPI dapat menentukan gap (selisih) yang masih negatif sehingga dapat digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan pendidikannya secara terus menerus dan berkesinambungan. Dengan demikian prodi manajemen pendidikan Islam dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan dapat memuaskan kepada mahasiswa

Metode Penelitian

Penelitian dilakukan di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF). Penelitian dilakukan pada tahun 2014.

Populasi penelitian adalah semua mahasiswa aktif prodi MPI-FT-UIN RF yang berjumlah 252 orang, sedangkan respondennya sebanyak 160 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi studi kepustakaan, wawancara, dan kuesioner. Studi kepustakaan digunakan untuk mengkaji berbagai literatur yang terkait dengan obyek yang diteliti. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi pendahuluan tentang persepsi dan ekspektasi mahasiswa mengenai kualitas pelayanan pendidikan di Prodi MPI Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang. Hasil wawancara dan telaah kepustakaan selanjutnya menjadi bahan pembuatan kuesioner, dengan total pertanyaan sebanyak 60 pertanyaan yang terbagi menjadi lima dimensi kepuasan. Jenis pertanyaan dalam kuesioner adalah bersifat tertutup. Sedangkan analisis data dilakukan secara deskriptif kuantitatif dengan tahap-tahap: 1) tabulasi dan analisis menggunakan rumus rata-

rata dan persentase, 2) menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) untuk setiap variabel, 3) menghitung nilai rata-rata tingkat kepuasan (*satisfaction*) menurut persepsi mahasiswa untuk setiap variabel, 4) menghitung performance gap yaitu selisih rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dengan tingkat kepuasan (*satisfaction*) untuk tiap variabel, yang dilakukan per item, per dimensi dan perhitungan secara keseluruhan, 5) menentukan tingkat kesesuaian kepuasan untuk tiap item dan tiap dimensi, dan 6) analisis strategi perbaikan dilakukan dengan menggunakan *Importance Performance Analysis*.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, yaitu analisis kesenjangan, analisis kesesuaian kepuasan dan uji beda, menunjukkan konsistensi kesimpulan bahwa mahasiswa di Prodi MPI-FT-UIN RF puas dengan pelayanan pendidikan yang didapatkan.

Untuk analisis kesenjangan antara kenyataan dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan, penilaian tertinggi adalah untuk atribut *tangible* penampilan dosen dan karyawan berpenampilan rapi dengan selisih positif 0,389. Sementara poin terendah terdapat pada poin tersedia tempat parkir yang rapi dengan selisih -0,375. Sementara dari keseluruhan item, dimensi *reliability* memiliki gap positif, karena itu dalam analisis gap per dimensi, *reliability* mendapat nilai paling tinggi dengan kesenjangan 0,061. Sementara dimensi dengan poin terendah adalah *empathy* dengan skor gap -0,020.

Dalam dimensi *reliability*, seluruh atribut telah mendapatkan nilai gap positif. Hal ini menunjukkan bahwa menurut mahasiswa, pelayanan pendidikan di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Raden Fatah yang berkaitan dengan dimensi *reliability* telah sesuai dengan yang diharapkan. Sementara dalam keempat dimensi lain, beberapa atribut masih banyak memiliki nilai gap

negatif. Dari lima atribut dimensi *tangible*, empat atribut yang bernilai gap negatif yaitu item kondisi sarana pendukung belajar di kelas kurang memadai seperti AC, *in focus* dan lain-lain, fasilitas perpustakaan yang memadai, tersedia tempat parkir yang teratur dan rapi, tersedia toilet yang bersih dan mencukupi. Demikian juga pada dimensi *responsiveness* terdapat dua dari empat item pernyataan yang memiliki gap negatif yaitu pegawai cepat melayani, dosen menumbuhkan suasana belajar yang menyenangkan. Pada dimensi *assurance*, atribut yang dinilai masih negatif yaitu dosen mengembalikan tugas dan hasil ujian yang telah dikoreksi, terpeliharanya keamanan lingkungan kampus dari pencurian, preman dan lain-lain. Dalam dimensi *empathy* gap yang negatif yaitu atribut penghargaan terhadap mahasiswa yang berprestasi, Sarana dan prasarana yang selalu dirawat, pegawai bersikap ramah dalam melayani mahasiswa.

Dalam pengukuran tunggal keseluruhan pelayanan pendidikan

di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Raden Fatah juga menunjukkan angka positif yaitu 0,009. Hal ini memperlihatkan bahwa antara harapan dan kenyataan yang dirasakan mahasiswa mendekati seimbang.

Demikian juga dalam analisis tingkat kesesuaian kepuasan, terdapat tiga dari lima dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* yang telah dinilai kualitas pelayanan pendidikan di Prodi MPI-FT-UIN RF sudah baik.

Sementara berdasarkan uji beda, perbedaan antara nilai kenyataan dan harapan tidak signifikan. Sehingga dapat disimpulkan kepuasan mahasiswa adalah hingga tahap kesesuaian antara kenyataan dan harapan, belum sampai tahap terlampaui atau amat puas (Kotler, 2009). Sementara *Importance-Performance Analysis* disusun untuk pemetaan prioritas peningkatan kualitas berdasarkan hasil analisis kesenjangan, kesesuaian, dan uji beda.

Hasil uji beda antara kenyataan dan harapan terlihat

bahwa rata-rata perbedaannya adalah sebesar 0,009 dengan *degree of freedom* (df) atau derajat kebebasan sebesar 79. Hasil perhitungan nilai "t" adalah sebesar 9.113 dengan signifikansi *p-value* 0.122 (uji 2-arah). Hal ini berarti bahwa dalam penilaian mahasiswa MPI-FT-IAIN-RF secara statistik tidak terdapat perbedaan yang bermakna antara kenyataan dan harapan.

Selanjutnya berdasarkan hasil *Importance-Performance Analysis*, menunjukkan bahwa sebagian besar atribut pertanyaan berada pada kuadran I dan kuadran II. Kuadran I menunjukkan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa atas pelayanan pendidikan MPI-FT-IAIN yang penanganannya perlu diprioritaskan oleh program studi. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah: 1) ketersediaan sarana pendukung belajar yang kurang memadai seperti AC, In focus dll, 2) tersedia fasilitas perpustakaan yang memadai, 3) tersedia tempat parkir kendaraan yang teratur dan rapi, 4) tersedia toilet yang bersih dan

mencukupi, 5) pelayanan administrasi akademik cepat, 6) dosen menumbuhkan suasana kuliah yang menyenangkan, 7) terpelihara keamanan lingkungan kampus dari pencurian dan kriminalitas, 8) pegawai bersikap ramah dalam melayani mahasiswa, dan 9) keadaan sarana dan prasarana yang selalu dirawat.

Sedangkan kuadran II menunjukkan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan MPI-FT-IAIN RF yang penanganannya perlu dipertahankan oleh program studi, karena pada umumnya tingkat kinerja telah sesuai dengan harapan mahasiswa, sehingga dapat memuaskan mahasiswa. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah: 1) keadaan ruang kuliah memenuhi kebutuhan belajar mengajar, 2) keadaan ruang TU yang teratur dan rapi, 3) pegawai tepat waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja, 4) dosen tepat waktu dalam memulai dan mengakhiri kuliah, 5) pegawai

dapat diandalkan dalam pelayanan administrasi, 6) dosen handal dalam penguasaan ilmu sesuai bidangnya, 7) pegawai memberikan informasi yang jelas kepada mahasiswa, 8) dosen mudah untuk dihubungi, 9) dosen bersikap ramah dalam melayani mahasiswa, 10) pengetahuan yang didapatkan membuat mahasiswa percaya diri dalam menghadapi masa depan, 11) dosen bersedia membantu kesulitan belajar mahasiswa, 12) dosen memberikan penjelasan materi kuliah sampai mahasiswa paham, 13) dalam mengajar dosen memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk berdiskusi, 14) pegawai membantu kesulitan dalam urusan administrasi, dan 15) kebijakan yang dikeluarkan fakultas mempertimbangkan kebutuhan dan dampak bagi mahasiswa.

Kesimpulan

Dari hasil analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN

Raden Fatah Palembang, didapatkan simpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis kesenjangan antara kenyataan dan harapan terhadap pelayanan pendidikan di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang diperoleh hasil gap positif yang berarti bahwa mahasiswa telah menerima layanan pendidikan yang melebihi harapannya.
2. Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian kepuasan mahasiswa, dan uji beda terhadap kualitas pelayanan pendidikan di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang ditinjau dari lima dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman, maka kualitas pelayanan terbaik pada dimensi *Reliability* dan kualitas pelayanan terendah pada dimensi *empathy*. Sementara atribut dimensi kualitas pelayanan yang memperoleh

penilaian kepuasan mahasiswa tertinggi adalah pada atribut penampilan dosen dan karyawan rapi, sedangkan penilaian terendah pada atribut tersedianya fasilitas parkir yang luas dan rapi. Rata-rata mahasiswa memberikan penilaian pelayanan di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang telah sesuai dengan harapannya tetapi berdasarkan hasil uji beda antara kenyataan dan harapan pelayanan dengan hasil perbedaan yang tidak bermakna yang berarti mahasiswa telah puas dengan pelayanan pendidikan dalam kriteria kepuasan sebagai suatu penerimaan bukan kepuasan dalam kriteria sangat puas.

3. Sesuai hasil pemetaan melalui *Importance-Performance Analysis* maka, aspek pelayanan yang harus dipertahankan oleh Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah

Palembang adalah menyediakan sarana pendukung belajar yang memadai, menyediakan sarana perpustakaan yang lengkap, adanya tempat parkir yang luas dan rapi, tersedia toilet yang bersih dan mencukupi, pegawai memberikan pelayanan cepat, dosen menumbuhkan suasana belajar menyenangkan, dosen mengembalikan tugas dan hasil ujian yang telah dikoreksi, pemeliharaan keamanan lingkungan kampus, pegawai bersikap ramah dan sarana prasarana selalu dirawat.

Daftar Pustaka

- Gaspersz, V. 2008. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks Media.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, Volume 49.
- _____. 1988. *Servqual: "A Multiple-*

Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Volume 64 Edisi 1.

1991. "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale". *Journal of Retailing*, Volume 67 Edisi 4.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun

2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan

Shekarchizadeh, A. 2011. "SERVQUAL in Malaysian Universities: Perspectives of International Students". *Business Process Management Journal*, Volume 17 Edisi 1.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.