

TESIS

PENGARUH PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DAN DUKUNGAN ORANG TUA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI SDN DAN SDS KECAMATAN BEJI KABUPATEN PASURUAN



Disusun Oleh :

HERI PRIYANTO

NIM. 240100069

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS GRESIK
2026**

TESIS

**PENGARUH PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DAN
DUKUNGAN ORANG TUA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PENDIDIKAN DI SDN DAN SDS KECAMATAN
BEJI KABUPATEN PASURUAN**



Disusun Oleh :

HERI PRIYANTO

NIM. 240100069

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS GRESIK
2026**



MOTTO

Hendaklah ada di antara kamu suatu umat yang mengajak kepada kebajikan dan memerintahkan yang ma'ruf dan melarang yang mungkar. Mereka itulah orang-orang yang beruntung
(Q.S. Ali Imron ayat 104)¹

Barangsiapa membawa amal yang baik, maka baginya (pahala) sepuluh kali lipat amalnya dan barangsiapa yang membawa perbuatan jahat maka dia tidak diberi pembalasan melainkan seimbang dengan kejahatannya, sedang mereka sedikitpun tidak dianiaya (dirugikan)
(Q.S. Al An'am ayat 160)²

¹ Khosiin, K. 2021. *Pendidikan Islam: Dinamika dan Tantangan Masa Depan*. Malang: Inteligensia Media.

² Fauzi, Nur Ahmad. 2020. *Merajut Asa di Tengah Ketidak Mungkinan "Teguhkan Iman, Dahsyatkan Do'a"*. Malang: Guepedia.

**PENGARUH PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DAN
DUKUNGAN ORANG TUA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PENDIDIKAN DI SDN DAN SDS KECAMATAN
BEJI KABUPATEN PASURUAN**

TESIS

Diajukan kepada
Program Studi Manajemen Pendidikan
Program Pasca Sarjana (S2)
Universitas Gresik
Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam
menyelesaikan Program Pasca Sarjana

Disusun Oleh :

HERI PRIYANTO

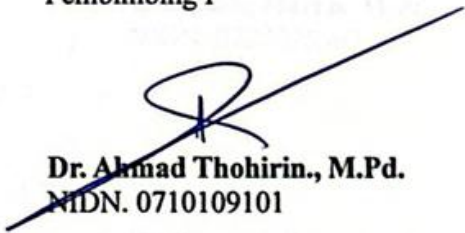
NIM. 240100069

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS GRESIK
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

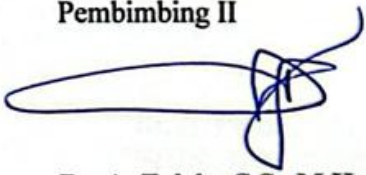
Tesis oleh Heri Priyanto ini, telah diperiksa dan disetujui untuk diuji pada tanggal 18 Juni 2026

Pembimbing I



Dr. Ahmad Thohirin., M.Pd.
NIDN. 0710109101

Pembimbing II



Dr. A. Faizin, S.S., M.Hum.
NIDN. 0720108802

Gresik, 18 Juni 2026
Mengetahui
Direktur Pasca Sarjana



Dr. Ahmad Thohirin., M.Pd.
NIDN. 0710109101

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Tesis oleh Heri Priyanto ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tesis pada tanggal 6 Juli 2026 pada saat ujian tesis dan dinyatakan (Lulus / ~~Tidak Lulus~~)

Dr. Taufiq Harris, M.Pd.
NIDN. 0727026502

Ketua



Dr. Suyanto, M.AP., M.Pd.
NIDN. 0717057702

Anggota *f*

Dr. A. Faizin, S.S., M.Hum.
NIDN. 0720108802

Anggota



Gresik, 6 Juli 2026
Mengetahui
Direktur Pascasarjana,



Dr. Ahmad Thohirin, M.Pd.
NIDN. 0710109101

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Heri Priyanto

NIM : 240100069

Jurusan/ Progrm Studi : S2 – Manajemen Pendidikan

Fakultas/ Universitas : Program PascaSarjana / Universitas Gresik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Gresik, 20 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Heri Priyanto
NIM. 240100094

ABSTRAK

Priyanto, Heri. 2026. Pengaruh Pemanfaatan Media Sosial dan Dukungan Orang Tua Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan pada SDN dan SDS di Kecamatan Beji. Tesis, Program Studi Manajemen Pendidikan. Program PascaSarjana (S2) Universitas Gresik, Pembimbing: (1) Dr. Ahmad Thohirin., M.Pd., (2) Dr. A. Faizin, S.S., M.Hum.

Kata Kunci: *Pemanfaatan Media sosial, Dukungan orang tua, Kualitas Pelayanan Pendidikan.*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di sekolah dasar sebagai salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pendidikan. Dalam era digital, pemanfaatan media sosial oleh sekolah serta dukungan orang tua menjadi faktor yang diduga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemanfaatan media sosial terhadap kualitas pelayanan pendidikan, pengaruh dukungan orang tua terhadap kualitas pelayanan pendidikan, serta pengaruh simultan pemanfaatan media sosial dan dukungan orang tua terhadap kualitas pelayanan pendidikan pada SD Negeri dan SD Swasta di Kecamatan Beji, Kabupaten Pasuruan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian korelasional. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket kepada 77 responden yang terdiri atas guru dan kepala sekolah pada SD Negeri dan SD Swasta di Kecamatan Beji. Data penelitian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pendidikan. Dukungan orang tua juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pendidikan. Selain itu, pemanfaatan media sosial dan dukungan orang tua secara simultan terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pendidikan. Temuan ini memperkuat teori *SERVQUAL*, Teori Dukungan Sosial (*Social Support Theory*), serta konsep pemanfaatan teknologi komunikasi dalam pendidikan yang menekankan pentingnya komunikasi efektif, kolaborasi, dan partisipasi berbagai pihak dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa optimalisasi penggunaan media sosial dan peningkatan keterlibatan orang tua merupakan strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di sekolah dasar. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah penelitian, menambah jumlah responden, serta mengkaji variabel lain yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan pendidikan.

ABSTRACT

Priyanto, Heri. 2026. The Influence of Social Media Utilization and Parental Support on the Quality of Educational Services in Public and Private Elementary Schools in Beji District. Master's Thesis, Educational Management Study Program, Graduate Program (S2), University of Gresik. Supervisors: (1) Dr. Ahmad Thohirin, M.Pd.; (2) Dr. A. Faizin, S.S., M.Hum.

Keywords: *Social Media Utilization, Parental Support, Educational Service Quality.*

This study was motivated by the importance of improving the quality of educational services in elementary schools as one of the key indicators of successful educational management. In the digital era, the utilization of social media by schools and the support provided by parents are considered important factors that may contribute to enhancing the quality of educational services. Therefore, this study aimed to analyze the effect of social media utilization on educational service quality, the effect of parental support on educational service quality, and the simultaneous effect of social media utilization and parental support on educational service quality in public and private elementary schools in Beji District, Pasuruan Regency.

This research employed a quantitative approach with a correlational research design. Data were collected through questionnaires distributed to 77 respondents consisting of teachers and principals from public and private elementary schools in Beji District. The collected data were analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination with the assistance of SPSS software.

The findings revealed that social media utilization had a positive and significant effect on the quality of educational services. Parental support also demonstrated a positive and significant effect on educational service quality. Furthermore, social media utilization and parental support simultaneously exerted a significant influence on the quality of educational services. These findings support the SERVQUAL model, Social Support Theory, and the concept of technology utilization in education, which emphasize the importance of effective communication, collaboration, and stakeholder participation in improving educational service quality. The study implies that optimizing social media use and strengthening parental involvement are essential strategies for enhancing educational service quality in elementary schools. Future research is recommended to expand the research scope, increase the number of respondents, and examine additional variables that may influence educational service quality.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas terselesaikannya tesis berjudul “Pengaruh Pemanfaatan Media Sosial dan Dukungan Orang Tua Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan pada SDN dan SDS di Kecamatan Beji”.

Penyusunan tesis ini melibatkan dukungan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi :

1. Dr. Rian Pramana Suwanda, S.STP., M.HP., CHRMP., selaku Rektor Universitas Gresik
2. Dr. Ahmad Thohirin, S.Pd., M.Pd., selaku Direktur Pascasarjana Universitas Gresik
3. Dr. M. Furqon Wahyudi, M.Pd., selaku Ka. Program Studi Manajemen Pendidikan Program Pasca Sarjana Universitas Gresik.
4. Dr. Ahmad Thohirin, M.Pd. selaku Pembimbing I, atas bimbingan yang begitu intensif, arahan konseptual yang tajam, serta pendampingan akademik yang berkelanjutan selama proses penyusunan tesis ini. Setiap masukan beliau menjadi fondasi penting dalam memperjelas arah dan kualitas penelitian.
5. Dr. A. Faizin, S.S., M.Hum. selaku Pembimbing II, yang telah memberikan kontribusi pemikiran kritis, masukan konstruktif, dan panduan metodologis yang sangat berarti dalam penyempurnaan substansi tesis. Saran-saran beliau membantu memperkuat ketajaman analisis dan ketepatan pendekatan penelitian.
6. Ibu dan almarhum Ayahanda tercinta, yang tidak hanya menjadi sumber doa, tetapi juga teladan nilai-nilai kehidupan yang membentuk keteguhan hati

penulis. Dukungan moral dan spiritual dari keduanya menjadi kekuatan utama yang menjaga konsistensi penulis selama menempuh proses akademik ini.

7. Nazwa Fitri Ilmiah istri tercinta yang selalu memberikan motivasi moral, dan juga menjadi pendamping yang setia dalam setiap dinamika perjalanan akademik ini. Semangat yang ia berikan telah membantu saya menyelesaikan setiap tahap penulisan dengan lebih mantap dan terarah. Untuk segala perhatian, dorongan, dan pengorbanan yang telah diberikan.
8. Kakak, adik, dan seluruh anggota keluarga, atas doa, dorongan moral, serta semangat yang tidak pernah surut. Kehadiran dan dukungan mereka menjadi energi yang menguatkan penulis dalam menyelesaikan tesis ini hingga tuntas.
9. Keluarga Besar SDN Beji I, SDN Beji II, SDN Beji IV, SDN Cangkringmalang II, SDN Galanggang II, dan SDI Az Zahra yang telah bersedia menjadi Lokasi penelitian, sehingga Tesis ini dapat terselesaikan.
10. Mahasiswa Program Pascasarjana (S2) dan rekan – rekan kerja SDN Beji II Beji yang telah mendukung terselesainya tesis ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan baik dari sisi konseptual maupun metodologis. Oleh karena itu, masukan berupa kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat diharapkan sebagai bahan penyempurnaan penelitian ke depan. Penulis berharap karya ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan khazanah keilmuan, tetapi juga memberi implikasi nyata bagi peningkatan mutu praktik pendidikan.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Depan	
Halaman Sampul Dalam	i
Halaman Logo.....	ii
Halaman Motto	iii
Halaman Prasyarat Gelar	iv
Halaman Persetujuan Pembimbing	v
Halaman Pengesahan Penguji	vi
Halaman Pernyataan Keaslian Tulisan	vii
Abstrak.....	viii
Abstract	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Definisi Istilah.....	11
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Kajian Teori.....	20
2.2.1 Media sosial.....	20
2.2.2 Peran Media Sosial dalam Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Sekolah	23
2.2.3 Dampak Positif dan Tantangan Pemanfaatan Media Sosial.....	27
2.2.4 Pemanfaatan media sosial dalam Pendidikan dasar	30
2.2.5 Dukungan Orang tua Terhadap Pendidikan Dasar	33
2.2.6 Bentuk-Bentuk Dukungan Orang tua terhadap Proses Belajar Siswa Sekolah Dasar	36
2.2.7 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Dukungan Orang tua terhadap Pendidikan Dasar	40
2.2.8 Kualitas Pelayanan Pendidikan	43
2.3 Kerangka Kerja Konseptual	45
2.4 Hipotesis Penelitian.....	48

BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1 Rancangan Penelitian.....	51
3.2 Populasi dan Sampel	54
3.2.1 Populasi	54
3.2.2 Sampel	57
3.3 Konsep Variabel dan Pengukuran	60
3.3.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variables</i>).....	61
3.3.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>): Kualitas Pelayanan Pendidikan (Y).....	64
3.3.3 Hubungan Antarvariabel dalam Penelitian.....	65
3.4 Teknik Pengumpulan Data	66
3.5 Validitas dan Reliabilitas.....	68
3.6 Teknik Analisa Data	72
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	73
3.6.2 Uji Kualitas Data (Validitas dan Reliabilitas)	74
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	75
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 78
4.1 Data Penelitian	79
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	79
4.1.2. Deskripsi Lokasi Penelitian	83
4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden.....	87
4.2 Diskripsi Item Angket Penelitian	92
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	96
4.3.1 Uji Validitas.....	96
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	104
4.4 Hubungan Antar Variabel dan Uji Hipotesa.....	111
4.4.1 Uji Persyaratan Analisis / Uji Asumsi Klasik.....	111
4.4.2 Uji Hipotesa	121
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	127
4.6 Keterbatasan Penelitian.....	131
 BAB V PENUTUP.....	 133
5.1 Kesimpulan	133
5.2 Saran.....	135
 DAFTAR PUSTAKA.....	 138

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 2. 2 Model Hipotesis	50
Tabel 3. 1 Keadaan Populasi	56
Tabel 3. 2 Distribusi Sampel	60
Tabel 3. 3 Operasional Variabel	66
Tabel 3. 4 Format Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	74
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	75
Tabel 3. 6 Hasil Regresi	77
Tabel 4. 1 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	81
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	88
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia.....	89
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pendidikan	91
Tabel 4. 5 Statistik Item Angket Penelitian pada Instrumen	93
Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel Pemanfaatan Media Sosial (X1)	97
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel Dukungan Orang Tua (X2)	99
Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan (Y)	102
Tabel 4. 9 Tingkat Reliabilitas	105
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Pemanfaatan Media Sosial (X1).....	105
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Dukungan Orang Tua (X2)	107
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pendidikan	109
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas Data	112
Tabel 4. 14 Rangkuman Uji Linieritas Pemanfaatan media sosial (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan (Y)	114
Tabel 4. 15 Rangkuman Uji Linieritas Dukungan Orang Tua (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan (Y).....	116
Tabel 4. 16 Rangkuman Uji Heterokedatisitas Data Variabel X1 dan X2	119
Tabel 4. 17 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda Variabel Pemanfaatan Media Sosial (X1), Dukungan Orang Tua (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan (Y)	122
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	125

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Kerja Konseptual	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Profil Lokasi Penelitian

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 5 Lembar Validasi Instrumen

Lampiran 6 Kuesioner

Lampiran 7 Hasil Uji SPSS Versi 27

Lampiran 8 Dokumentasi

Lampiran 9 Lembar Bimbingan

Lampiran 10 Profil Penulis