

Kepuasan Wali Siswa Terhadap Pelayanan Sekolah di TK Mawarsari Pada Masa Pandemi Covid-19

Melati Hopia, Sri Ernawati, Hastuti Rifayani
Program Studi Psikologi, Universitas Sahid Surakarta
e-mail: mlt.hp1096@gmail.com

Abstrak

Kepuasan merupakan evaluasi pelanggan pada produk atau layanan dalam hal apakah produk atau layanan tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai penilaian yang mengikuti serangkaian interaksi antara produk dan konsumen. Kepuasan wali siswa merupakan evaluasi wali siswa terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah. Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui gambaran kepuasan wali siswa terhadap pelayanan sekolah TK Mawarsari pada Masa Pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah sembilan (9) orang. satu informan utama yang berprofesi sebagai kepala sekolah di TK Mawarsari, empat orang wali siswa sebagai informan utama, dan empat orang wali siswa sebagai informan pendukung. Wawancara dilakukan peneliti pada tanggal 14 Februari 2022 – 24 Februari 2022. Pada saat wawancara berlangsung, peneliti merekam hasil wawancara menggunakan handphone. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa wali siswa di TK Mawarsari merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah selama masa pandemi Covid-19.

Kata kunci Covid-19; Kepuasan; Pelayanan

Abstract

Satisfaction is a customer evaluation of a product or service whether the product or service is relevant with the customer's needs and expectations. The level of satisfaction of the customer can be interpreted as an assessment that follows the interaction between the product and the consumer. The level of student guardian satisfaction is an evaluation of student guardians on the services provided by the school. The purpose of this study was to find out the description of the satisfaction of student guardians with the Mawarsari Kindergarten school service during the Covid-19 Pandemic Period. This study uses a descriptive approach. The writer uses three data collection methods in this research. They are observation, interviews and documentation. The study uses nine (9) people as an informant. One main informant is as a principal at Mawarsari Kindergarten, four guardians of students are as main informants, and four guardians of students are as supporting informants. The researcher conducted an interview on February 14, 2022 – February 24, 2022. During the interview, the researcher recorded the results of the interview using a cellphone. The results of this study indicate that the guardians of students at Mawarsari Kindergarten are satisfied with the services provided by the school during the Covid-19 pandemic.

Keywords Covid-19; Satisfaction; Service

PENDAHULUAN

Pandemi yang terjadi saat ini membuat pemerintah di seluruh dunia membuat kebijakan, seperti lockdown atau di Indonesia terkenal dengan istilah PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) atau saat ini disebut PPKM (Pembatasan dengan tujuan memutus mata rantai penyebaran Covid-19 (Greyling et al., 2021; Sibuea, 2021). Kebijakan ini berdampak pada semua aspek kehidupan manusia, termasuk sektor pendidikan, dimana sekolah-sekolah ditutup dan diberlakukan pembelajaran secara daring (Abidah et al., 2020). Berdasarkan data yang diperoleh dari Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan bahwa sebanyak 68.729.037 murid terkena dampak dari kebijakan tersebut (Pusparisa, 2020). Kondisi seperti ini tentu memaksa penyedia layanan pendidikan untuk menyesuaikan sistem pendidikan dengan pembelajaran jarak jauh (Van Lancker & Parolin, 2020). Survey yang dilakukan oleh U-Report Indonesia dari berbagai wilayah di Indonesia menemukan bahwa siswa yang melakukan pembelajaran dari rumah menghadapi beberapa kesulitan dalam kegiatan belajar, dimana sebanyak 38% dari 3.839 responden merasa kurang adanya bimbingan dari guru dan orangtua, kurangnya akses internet, fasilitas yang kurang memadai, dan tidak dapat mengakses aplikasi belajar online (Jayani, 2020). Namun, saat ini seiring berkurangnya angka kasus Covid-19, pemerintah mulai mengizinkan sekolah-sekolah yang berada di zona hijau untuk melakukan pembelajaran tatap muka dengan memperhatikan protokol kesehatan (Jayani, 2021).

Pembelajaran tatap muka sekolah juga perlu memperhatikan mengenai proses belajar mengajar selama pandemi, seperti melakukan pembagian kelompok belajar dalam rombongan belajar yang sama dan pengaturan jadwal pelajaran untuk setiap kelompok dalam rombongan belajar (Menteri Pendidikan dan Kebudayaan et al., 2020). Peraturan ini harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pendidikan dari tingkat Taman Kanak-Kanak sampai Universitas. Pada saat krisis seperti ini orangtua atau wali siswa dapat menilai mengenai kesiapan sekolah dalam mempersiapkan pembelajaran secara daring maupun pembelajaran secara tatap muka, yang pada akhirnya wali siswa mengevaluasi hal tersebut dan membentuk sikap untuk merasa puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah (Haller & Novita, 2021).

Hoffman & Bateson (2011), mengatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dengan persepsi tentang pertemuan layanan yang sebenarnya. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan wali siswa, hasil penelitian Virtanen & Runtti (2015), menunjukkan bahwa orangtua merasa puas dengan kualitas pelayanan sekolah dengan menilai pada beberapa elemen kualitas pelayanan, seperti kesenangan anak, karakteristik guru, metode pengajaran, pengajaran kelas rumah dan pengalaman positif kerjasama antara rumah dan sekolah. Omondi (2013), melakukan telaah pada beberapa jurnal dan menemukan kesimpulan bahwa para ahli setuju bahwa pengukuran kepuasan orangtua terhadap kualitas layanan PAUD harus dilakukan oleh orangtua untuk menilai sekolah pada berbagai aspek kualitas pendidikan seperti: ketanggapan guru, kesesuaian fasilitas fisik dan pembelajaran material, layanan transportasi, nutrisi, keterlibatan orangtua, makanan, keselamatan dan keamanan, prestasi peserta didik antara lain. Menurut Mishra (2009), pendidikan pra-sekolah dasar yang berkualitas mengacu pada aspek lingkungan pra-sekolah dasar dan pengalaman anak-anak dalam lingkungan sekolah yang bermanfaat bagi pertumbuhan, perkembangan dan kesejahteraan.

Kegiatan pembelajaran tatap muka TK Mawarsari juga memperhatikan hal-hal yang dianjurkan oleh pemerintah seperti pembagian handsanitizer dan masker untuk anak-anak, pembelajaran menggunakan masker dan pembagian kelompok belajar. Sistem pembelajaran seperti ini tentu akan berbeda dengan pembelajaran sebelum di masa pandemi, tetapi TK Mawarsari terus berusaha dalam meningkatkan fasilitas serta sarana prasarana dalam menunjang pembelajaran baik secara daring maupun tatap muka. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kepuasan Wali Siswa terhadap Pelayanan Sekolah di TK Mawarsari pada Masa Pandemi Covid-19". Berdasarkan uraian diatas maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan tujuan mengetahui gambaran kepuasan wali siswa terhadap pelayanan sekolah TK Mawarsari pada Masa Pandemi Covid-19.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Zeithaml et al. (2018), kepuasan merupakan evaluasi pelanggan pada produk atau layanan dalam hal apakah produk atau layanan tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Hoffman & Bateson (2011), kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dengan persepsi tentang pertemuan layanan yang sebenarnya. Omondi (2013), mendefinisikan kepuasan dengan terfokus pada kepuasan orangtua terhadap kualitas pendidikan pra-sekolah dasar, yaitu tingkat kepuasan orangtua dengan kualitas pendidikan pra-sekolah dasar yang diberikan kepada anak-anak mereka berdasarkan pengalaman mereka dengan aspek-aspek pendidikan pra-sekolah dasar di atas kualitas.

Menurut Mossi et al. (2019), terdapat enam dimensi kepuasan yang terfokus pada sektor sekolah, yaitu : proses belajar mengajar, hasil dari proses belajar, efektivitas pendidikan, prosumership, fleksibilitas, dan equipment. Beberapa hasil penelitian mengungkapkan beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan yang terfokus pada kepuasan wali siswa, yaitu: demografi orangtua siswa, kualitas pelayanan sekolah, keterlibatan orangtua, karakteristik sekolah, budaya sekolah, reputasi sekolah. Menurut Kotler & Keller (2016), bahwa terdapat beberapa ciri pelanggan yang merasa puas, yaitu : loyal terhadap produk dan jasa serta memberikan informasi kepada orang lain terkait hal-hal positif

Expectancy-Disconfirmation Theory of Customer Satisfaction merupakan teori yang dikembangkan oleh Richard Oliver pada tahun 1977. Menurut Omondi (2013), teori ini dapat menjelaskan secara umum bagaimana kepuasan orangtua siswa terbentuk. Teori ini berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan rasa puas yang dirasakan konsumen ketika membandingkan harapannya atau harapan awal dengan kualitas layanan yang diperoleh. Jika layanan yang diberikan sama atau melebihi harapan pelanggan, maka kepuasan pelanggan terwujud, sebaliknya ketika layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan cenderung tidak puas

Dalam konteks ini orangtua dianggap sebagai pelanggan utama karena mereka membayar layanan kepada sekolah yang mereka pilih untuk anak-anak mereka. Kepuasan orangtua ditentukan dengan menilai pengalaman mereka dengan berbagai aspek kualitas layanan pendidikan yang mereka dan anak mereka rasakan. Jika, orangtua memiliki pengalaman positif atas pelayanan yang diberikan kepada anak-anaknya, maka mereka merasa puas. Sebaliknya, ketika mereka memiliki pengalaman negatif, maka orangtua menjadi tidak puas. Sedangkan, ketika pengalaman mereka berada di antara positif dan negatif, maka mereka agak puas.

Standar pendidikan kualitas layanan pendidikan lembaga paud telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2009 Tentang Standar Pendidikan Anak Usia Dini yang terdiri atas empat komponen, yaitu : standar tingkat pencapaian perkembangan siswa, standar pendidik dan tenaga pendidik, standar isi, proses dan penilaian, dan standar sarana dan prasarana, pengelolaan dan pembiayaan.

Dari uraian diatas, terdapat pertanyaan bagaimana gambaran kepuasan wali siswa terhadap pelayanan sekolah TK Mawarsari pada Masa Pandemi Covid-19 ?

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Hanurawan (2012), penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan untuk melakukan penelitian dengan tujuan dapat mendeskripsikan makna subjektif partisipan tentang suatu fenomena psikologi yang terjadi secara kualitatif. Lokasi penelitian ini dilakukan di TK Mawarsari yang beralamat di Kampung Cijoho, Desa Mekarjaya, Kecamatan Sukaraja, Kabupaten Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat. Informan dalam penelitian ini berjumlah sembilan (9) orang. Satu informan utama yang berprofesi sebagai kepala sekolah di TK Mawarsari, empat orang wali siswa sebagai informan utama, dan empat orang wali siswa sebagai informan pendukung. Dalam menentukan informan, peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Adapun karakteristik informan yang ditentukan adalah sebagai berikut : orangtua dari siswa di TK Mawarsari yang aktif dalam kegiatan sekolah, lancar dalam berbahasa Indonesia, anaknya telah bersekolah di TK Mawarsari dalam minimal waktu enam bulan, dan bersedia untuk diwawancarai. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi cara, dan triangulasi waktu. Metode analisis data kualitatif dilakukan dengan tiga tahapan yaitu sebagai berikut : reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

PEMBAHASAN

Menurut teori Expectancy-Disconfirmation Theory of Customer Satisfaction bahwa kepuasan merupakan proses kognitif, dimana seseorang membandingkan harapannya dengan kualitas layanan yang diperoleh. Jika layanan yang diberikan sama atau melebihi harapan pelanggan, maka kepuasan pelanggan terwujud, sebaliknya ketika layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan cenderung tidak puas.

Pengadaan sekolah, Kementrian Pendidikan, Budaya, Riset dan Teknologi telah menetapkan standar pendidikan kualitas layanan lembaga dalam berbagai tingkatan pendidikan termasuk PAUD, yaitu standar tingkat pencapaian perkembangan, standar pendidik dan tenaga pendidik, standar isi, proses dan penilaian, dan standar sarana dan prasarana, pengelolaan dan pembiayaan.

Namun, kondisi pandemi yang terjadi saat ini membuat sekolah-sekolah juga menjadi cukup sulit untuk memberikan pelayanan-pelayanan pendidikan sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan, tetapi memberikan pelayanan yang seharusnya dalam pendidikan sudah menjadi tanggung jawab pihak sekolah, begitu juga dengan TK Mawarsari. Pada saat seperti ini, orangtua siswa juga tetap menilai kualitas pelayanan yang diberikan sekolah kepada siswanya yang akhirnya akan membentuk apakah puas atau tidak puas terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh TK Mawarsari.

Menurut Mossi et al. (2019) terdapat enam dimensi kepuasan wali siswa terdiri dari proses belajar mengajar, hasil dari proses belajar, efektivitas pendidikan, prosumership, fleksibilitas dan equipment. proses belajar mengajar selama pandemi di TK Mawarsari terbilang cukup baik, hal ini didukung oleh guru-guru di TK Mawarsari yang memiliki kompetensi yang harusnya dimiliki oleh guru PAUD, seperti latar belakang pendidikan yang sesuai, memiliki kepribadian sebagai pendidik, berkualitas, berkomitmen, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan siswa, dalam perencanaan pembelajaran yang diberlakukan oleh TK Mawarsari meliputi jam belajar, jumlah guru yang menangani anak, dan jadwal belajar bergilir selama masa pandemi terbilang cukup efektif.

Dimensi hasil proses belajar mengajar dan efektivitas pendidikan, menurut para informan bahwa selama pandemi, sekolah tetap memperhatikan perkembangan kognitif, fisik, dan motorik, serta perkembangan keterampilan dan nilai anak, sehingga anak mencapai target pembelajaran.

Prosumership ini berkaitan dengan persepsi orangtua murid terhadap kemampuan sekolah untuk menyesuaikan tujuannya agar sesuai dengan tujuan yang dimiliki orangtua siswa (Mossi et al., 2019). Berdasarkan hasil wawancara informan menyampaikan bahwa pihak TK Mawarsari memberikan fasilitas kepada orangtua siswa untuk menyuarakan pendapatnya serta keluhan orangtua siswa, melalui grup, buku penghubung maupun rapat. Para informan juga pihak sekolah merespon dengan menerima dan menampung pendapat serta keluhan yang disampaikan orangtua siswa kepada sekolah. Penelitian yang dilakukan oleh Wei & Ni (2020), menunjukkan bahwa keterlibatan orangtua memiliki peranan penting dalam menentukan tingkat kepuasan orangtua, karena melibatkan orangtua dalam tata kelola sekolah diyakini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dengan menyesuaikan program untuk lebih memenuhi kebutuhan anak-anak mereka.

Fleksibilitas berkaitan dengan fleksibilitas dan keandalan personel sekolah dari kontak langsung dengan orangtua murid. Berdasarkan hasil wawancara bahwa TK Mawarsari memiliki kepala sekolah yang sangat berkualitas dan berkomitmen, guru-guru juga mampu beradaptasi dengan cepat terhadap sistem pembelajaran serta menerapkan langkah-langkah yang cukup untuk memastikan keselamatan dan keamanan anak di masa pandemi, guru-guru juga memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan orangtua murid, dan memiliki sikap yang baik antar sesama guru atau staff dan orangtua murid.

Equipment ini berfokus pada aspek logistik dan aktivitas struktural sekolah. Berdasarkan hasil wawancara informan mengatakan bahwa TK Mawarsari sudah memberikan fasilitas yang cukup baik dan memadai, memiliki bahan ajar yang cukup berkualitas, memiliki peralatan mengajar yang cukup berkualitas selama pandemi, dan fasilitas protokol kesehatan yang cukup baik. Fasilitas tersebut sesuai dengan biaya yang ditetapkan sekolah selama pandemi. Tetapi berbeda dengan pandangan Informan EK dan A yang merasa fasilitas secara fisik yang diberikan oleh TK Mawarsari belum cukup memadai. Adapun protokol Kesehatan yang perlu diperhatikan dalam pembelajaran tatap muka, yaitu berupa fasilitas sekolah seperti ketersediaan sarana sanitasi dan kebersihan, akses fasilitas Kesehatan, penggunaan masker, thermos gun, pemetaan kondisi warga satuan Pendidikan, dan persetujuan komite atau perwakilan orangtua untuk penyelenggaraan tatap muka (Nugroho et al., 2020).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi dan interview dapat ditarik kesimpulan bahwa wali siswa di TK Mawarsari merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah selama masa pandemi Covid-

19. Hal tersebut dapat diketahui dari terpenuhinya seluruh dimensi, Menurut Mossi et al. (2019) terdapat enam dimensi kepuasan wali siswa terdiri dari proses belajar mengajar, hasil dari proses belajar, efektivitas pendidikan, prosumership, fleksibilitas, dan equipment.

Pendapat wali siswa terhadap proses belajar yang terbilang cukup baik dan efektif karena hal tersebut tidak membuat adanya kerumunan. Hasil belajar dan efektivitas pendidikan tetap memperhatikan perkembangan kognitif, fisik, dan motorik, serta perkembangan keterampilan dan nilai anak, sehingga anak mencapai target pembelajaran. Informan juga menyampaikan bahwa pihak TK Mawarsari memberikan fasilitas kepada orangtua siswa untuk menyuarakan pendapat dan keluhan melalui grup, buku penghubung, atau rapat. TK Mawarsari juga memiliki kepala sekolah yang berkualitas dan berkomitmen, dilihat dari latar belakang pendidikan dan juga kinerja selama menjabat sebagai kepala sekolah. Sekolah memberikan fasilitas logistic yang cukup baik dan memadai, memiliki bahan ajar yang cukup berkualitas, memiliki peralatan mengajar yang cukup berkualitas selama masa pandemi, dan fasilitas protokol kesehatan yang cukup baik.

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menelaah kembali dan memahami kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini. Kurangnya hasil yang didapat dalam penelitian ini diharapkan mampu dilengkapi dan diperbaiki oleh peneliti selanjutnya.

Daftar Pustaka

Daftar Pustaka diambil dari sumber yang digunakan dalam artikel saja yang ditulis, jadi bukan diambil sama dengan skripsi. Penulisan daftar pustaka diurut berdasarkan abjad A-Z dan tidak perlu menggunakan nomor, seyogyanya sumber daftar pustaka tidak lebih dari 10 tahun terakhir. Disarankan menggunakan aplikasi Mendeley, Zotero dan sejenis untuk membantu mempermudah dalam tehnik sitasi dan mengurangi tingkat kesalahan dalam penulisan referensi. Penulisan referensi harus merujuk pada APA Style dengan contoh sebagai berikut :

Sumber Penulisan Artikel Jurnal

- Abidah, A., Hidaayatullaah, H. N., Simamora, R. M., Fehabutar, D., & Mutakinati, L. (2020). The Impact of Covid-19 to Indonesian Education and Its Relation to the Philosophy of "Merdeka Belajar." *Studies in Philosophy of Science and Education*, 1(1), 38 – 49. <https://doi.org/10.46627/sipose.vli1.9>
- Greyling, T., Rossouw, S., & Adhikari, T. 2021. The good, the bad and the ugly of lockdowns during Covid-19. *PLOS ONE*, 16(1), e0245546. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0245546>
- Hanurawan, F. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Psikologi*. Surabaya: Komisi Peningkatan Kinerja Masyarakat (KPKM) Universitas Airlangga.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. 2011. *Services Marketing Concepts, Strategies, & Cases*. In *Acta Theologica* (Fourth Edi, Issue SUPPL. 8). Cengage Learning. <https://doi.org/10.4314/actat.v27i2.52312>
- Haller, T., & Novita, S. 2021. Parents' Perceptions of School Support During COVID-19: What Satisfies Parents? *Frontiers in Education*, 6. <https://doi.org/10.3389/feduc.2021.700441>
- Jayani, D. H. 2020. *Ini Sejumlah Tantangan Siswa Belajar di Rumah*. Databoks.
- Jayani, D. H. 2021. *78% Sekolah di Indonesia Masih Belajar Jarak Jauh*. Databoks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management* (15th globa). Pearson Education Limited.
- Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Menteri Agama, Menteri Kesehatan, & Menteri Dalam Negeri. 2020. *Panduan Penyelenggaraan Pembelajaran Pada Tahun Ajaran 2020/2021 dan Tahun Akademik 2020/2021 di Masa Pandemi Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)*.
- Mishra, R. 2009. *Early childhood care and education*. A.P.H. Publishing Corporation.

- Mossi, P., Ingusci, E., Tonti, M., & Salvatore, S. 2019. QUASUS: A Tool for Measuring the Parents' School Satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 10(January), 1 -12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00013>
- Nugroho, M. M., Syamsuar, A., Syamsuar, A., Yunaryo, H. M. A., Pramesti, L. A., Nurrudin, M., Darmamulia, M. A., Fasya, R. A., Haniffah, S. H., Gaol, S. I. P. L., & Ernawati, E. 2020. Analisis Kesiapan Pelaksanaan Kegiatan Pembelajaran Tatap Muka Di Indonesia Pada Tahun 2021. *Journal Publicuho*, 3(4), 523. <https://doi.org/10.35817/jpu.v3i4.15522>
- Omondi, A. M. 2013. Parental Satisfaction with The Quality of Pre-Primary Education in Bondo District, Siaya County, Kenya. Kenyatta University.
- Pusparisa, Y. 2020. Pandemi Covid-19, Puluhan Juta Murid Belajar di Rumah. Databoks.
- Van Lancker, W., & Parolin, Z. 2020. COVID-19, school closures, and child poverty: a social crisis in the making. *The Lancet Public Health*, 5(5), e243-e244. [https://doi.org/10.1016/S2468-2667\(20\)30084-0](https://doi.org/10.1016/S2468-2667(20)30084-0)
- Virtanen, A., & Runtti, S. 2015 Parents' satisfaction on the quality of education and care in Qatar-Finland International School. University of Jyväskylä.
- Zeithaml, V. A., Gremler, D. D., & Bitner, M. J. 2018. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (Seventh Ed). McGraw-Hill Education.