

KEPUASAN WALI SISWA TERHADAP PELAYANAN SEKOLAH DI TK MAWARSARI PADA MASA PANDEMI COVID-19

ABSTRAK

Melati Hopia, Sri Ernawati, Hastuti Rifayani

Email : mlt.hp1096@gmail.com

Program Studi Psikologi Universitas Sahid Surakarta

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.

Adapun 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, populasi adalah orangtua dari siswa di TK Mawarsari.

Subjek dalam penelitian ini berjumlah sembilan informan, dengan pembagian yaitu, 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: *Kepuasan, Pelayanan, Pandemi Covid-19*

STUDENT GUARDIAN SATISFACTION WITH SCHOOL SERVICES AT MAWARSARI KINDERGARTEN DURING THE COVID-19 PANDEMIC

ABSTRACT

Melati Hopia, Sri Ernawati, Hastuti

Rifayani Email: mlt.hp1096@gmail.com

Psychology Department Sahid Surakarta University

Satisfaction is a customer's evaluation of a product or service in terms of meeting customers' needs and expectations. Satisfaction can also be interpreted as an assessment of a series of interactions between products and consumers. Student's parents satisfaction is an evaluation of the services provided by the school.

The study aims to describe the satisfaction of student's parents with Mawarsari Kindergarten services during the Covid-19 pandemic.

This study used a descriptive qualitative approach with data collection methods of observation, interviews and documentation. The population is the parents of students at Mawarsari Kindergarten.

The subjects in this study are nine informants. It is divided into one main informant as a principal at Mawarsari Kindergarten, four student's parents as primary informants, and four student's parents as supporting informants. The interview was conducted from February 14, 2022, until February 24, 2022. During the interview, the researcher recorded the results of the interview using a handphone.

The result of this study indicates that the student's parents at Mawarsari Kindergarten are satisfied with the services provided by the school during the Covid-19 pandemic.

Keywords: *Satisfaction, Service, Pandemic Covid-19*

