

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

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 Kementerian 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). Hal ini dapat menyebabkan ketimpangan sosial di sekolah, karena siswa yang berasal dari keluarga dengan tingkat ekonomi tinggi akan belajar dengan infrastruktur digital yang lebih baik dan guru mungkin memiliki tingkat keterampilan teknologi digital yang lebih tinggi, sekolah dapat dilengkapi dengan baik dalam teknologi digital dan sumber daya pendidikan, sedangkan siswa yang berasal dari keluarga dengan tingkat ekonomi rendah akan bersekolah di sekolah dengan infrastruktur teknologi digital dan sumber daya pendidikan yang lebih rendah (Di Pietro et al., 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).

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, *thermo gun*, pemetaan kondisi warga satuan pendidikan, dan persetujuan komite atau perwakilan orangtua untuk penyelenggaraan tatap muka (Nugroho et al., 2020). Dalam 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).

Kepuasan merupakan evaluasi pelanggan pada produk atau layanan dalam hal apakah produk atau layanan tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Zeithaml et al., 2018). Kepuasan juga dapat diartikan sebagai penilaian

yang mengikuti serangkaian interaksi antara produk dan konsumen (Wirtz & Lovelock, 2016), sedangkan menurut Hoffman & Bateson (2011), kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dengan persepsi tentang pertemuan layanan yang sebenarnya. Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan kepuasan wali siswa merupakan evaluasi wali siswa terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah.

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.

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. Aspek-aspek ini termasuk penyediaan fasilitas fisik yang sesuai, bahan belajar-mengajar, staf yang berkualitas dan berkomitmen, lingkungan yang aman dan terjamin, pelayanan kesehatan dan gizi yang baik dan perkembangan anak yang efektif.

Taman Kanak-Kanak Mawarsari merupakan tempat sarana pendidikan anak usia dini yang berlokasi di Kampung. Cijobo RT02 RW01 Desa Mekarjaya, Kecamatan Sukaraja Kabupaten Tasikmalaya. Pada saat ini Kabupaten Tasikmalaya termasuk pada zona hijau, sehingga beberapa sekolah sudah memulai untuk pembelajaran tatap muka, hal ini juga dilakukan oleh Taman Kanak-Kanak Mawarsari.

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, dimana TK Mawarsari membagi siswa berdasarkan dua kelompok, yaitu dan B. Kelompok A terdiri dari 14 siswa dan kelompok B terdiri dari 18 siswa. Jadwal pembelajaran juga dilakukan secara bergilir, contohnya kelompok A melakukan pembelajaran tatap muka pada hari senin, rabu dan jum'at, sedangkan kelompok B pada hari selasa, Kamis, dan Sabtu. Jadwal tersebut dilakukan secara bergilir, dan bagi siswa yang tidak tatap muka maka pembelajaran dilakukan secara daring dengan memberikan tugas melalui grup orangtua siswa.

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”

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah “Bagaimana gambaran kepuasan wali siswa terhadap pelayanan sekolah TK Mawarsari pada Masa Pandemi Covid-19?”

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui gambaran kepuasan wali siswa terhadap pelayanan sekolah TK Mawarsari pada Masa Pandemi Covid-19.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Menambah informasi dalam bidang ilmu psikologi khususnya Psikologi Pendidikan mengenai kepuasan wali siswa terhadap pelayanan sekolah di masa pandemi Covid-19 kepada peneliti lain yang tertarik untuk meneliti konsep tersebut lebih lanjut.

#### **b. Manfaat Praktis**

##### **1. Bagi Guru**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi guru di TK Mawarsari dan menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan terkhusus pada keterampilan guru saat mengajar di masa pandemi, sehingga dapat membantu dalam meningkatkan kepuasan wali siswa

## 2. Bagi Orangtua Siswa

Penelitian ini diharapkan dapat membantu orangtua siswa dalam menyampaikan kepada pihak sekolah mengenai gambaran terkait kepuasan orangtua siswa terhadap kualitas sekolah, sehingga aspek-aspek yang belum dapat terpenuhi dapat menjadi evaluasi dan perbaikan bagi pihak sekolah.

## 3. Bagi Kepala Sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang dapat dimanfaatkan oleh TK Mawarsari sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di masa pandemi yang akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan wali siswa.

## 4. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman peneliti dalam melakukan penelitian ilmiah dan menjadi referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya.

## 1.4 Keaslian Penelitian

Tabel 1.4]  
Keaslian Penelitian

No	Penelitian	Variabel	Metode / Instrumen	Hasil
1.	Hidayat, W N (2018)	1. Kepuasan Orang Tua Siswa 2. Layanan Pendidikan di MI Modern Satu Atap Al Azhary	Metode kuantitatif	1. Upaya madrasah dalam mempertahankan kepercayaan atau kepuasan orangtua yaitu dengan program pengembangan kemampuan siswa dengan program bahasa, tahfidz, dan IT, kemudian komunikasi yang baik dengan para orangtua siswa salah satunya melalui media <i>whatsapp</i> . 2. Kepuasan orangtua terhadap layanan pendidikan perolehan skor tertinggi pada aspek cara madrasah melibatkan orangtua dalam program madrasah, adapun skor terendah dicapai pada aspek cara sekolah menampilkan terdapat pada aspek penampilan guru dari segi kebersihan dan kerapian dalam kegiatan belajar mengajar. 3. Kepuasan orangtua terhadap sarana prasarana dan pengelolaan untuk perolehan skor terendah dicapai pada aspek kondisi pemustakaan madrasah
2.	Atrasisid, H (2015)	1. Kepuasan Orang Tua Siswa 2. Layanan Pendidikan Lembaga PAUD di TK IT Al-Khairaat	Metode kuantitatif	1. Kepuasan orang tua terhadap pendidik perolehan skor tertinggi pada aspek cara guru menyambut kedatangan anak dan mendampingi saat penitipan... dan skor terendah pada aspek cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang perkembangan anak. 2. Kepuasan orang tua terhadap sarana prasarana dan pengelolaan untuk perolehan skor tertinggi pada aspek cara sekolah melibatkan orang tua dalam program sekolah skor terendah dicapai pada aspek kesesuaian penataan ruang kelas dengan kebutuhan anak. 3. Kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian perolehan skor tertinggi pada aspek kesesuaian variasi kegiatan ekstrakurikuler dengan minat anak. Skor terendah pada aspek cara sekolah menampilkan dokumentasi kegiatan sekolah. 4. Kepuasan orang tua terhadap tingkat pencapaian perkembangan perolehan skor tertinggi pada aspek penambahan kemampuan anak untuk beradaptasi dengan teman, membantu teman dan berbagi. Skor terendah pada aspek cara sekolah dalam memantau kesehatan pertumbuhan fisik anak.

Berdasarkan dari keaslian penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan dari penelitian yang akan dibuat oleh peneliti. Persamaan pada dua penelitian di atas adalah sama-sama membahas kepuasan orangtua siswa terhadap layanan pendidikan, juga sama-sama memakai metode kuantitatif. Setelah itu perbedaan pada dua penelitian di atas adalah peneliti melakukan penelitian dengan subjek, kondisi keadaan dan juga waktu yang berbeda.

Peneliti melakukan penelitian yang sama dengan mengangkat pokok tema mengenai kepuasan wali siswa terhadap pelayanan sekolah, subjek yang sama yaitu orangtua dari wali siswa. Perbedaannya terletak pada waktu pelaksanaan, tempat pelaksanaan, metode penelitian yang digunakan, dan kondisi saat penelitian berlangsung. Peneliti ingin mengetahui bagaimana gambaran kepuasan wali siswa terhadap pelayanan sekolah di TK Mawarsari pada masa pandemi covid-19.