

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 memberikan dampak perubahan pada sektor pendidikan, kebijakan pemerintah Indonesia mewajibkan pembelajaran dan dilakukan dengan protokol kesehatan yang ketat. Tentunya kebijakan ini dapat berdampak pada tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan yang di berikan lembaga penyelenggara pendidikan. Kualitas mutu Pendidikan dapat diketahui dari mengukur tingkat kepuasan pelanggan Pendidikan tersebut (orang tua). Ada lima dimensi layanan pendidikan, yaitu: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Kesigapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati). Penelitian ini untuk menjawab rumusan masalah (1) Bagaimana kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas layanan pendidikan selama pandemi covid 19 di TK IT Al-Azka Kota Jambi?, (2) Dimensi kepuasan apa yang dominan dalam menentukan kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan selama pandemi covid 19 di TK IT Al-Azka Kota Jambi?

Dalam peneilitian ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah orang tua siswa TK IT Al-Azka kota Jambi. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dinyatakan bahwa mayoritas orang tua siswa di TK IT Al-Azka Kota Jambi merasa puas terhadap kualitas layanan pendidikan selama pandemi covid 19 di TK Al-Azka Kota Jambi. Serta dari hasil wawanacara dengan orang tua siswa merasa tidak ada perbedaan yang begitu berarti karena pandemi covid 19 terhadap proses pembelajaran di TK IT Al-Azka Kota Jambi karena TK IT Al-Azka kota Jambi telah menerapkan protokol kesehatan selama proses pembelajaran di sekolah. Secara keseluruhan tingkat Kepuasan orang tua terhadap Pencapaian Perkembangan masuk dalam dimensi Assurance (kepastian) menyatakan sangat puas, berdasarkan hasil tersebut bisa dikatakan bahwa dimensi kepuasan yang paling dominan dalam menentukan kepuasan Orang Tua Siswa terhadap layanan pendidikan selama pandemi covid 19 di TK IT Al-Azka Kota Jambi adalah dimensi Assurance (Kepastian), yang terdiri dari aspek pencapaian perkembangan anak. Ini membuktikan bahwa TK IT Al-Azka Kota Jambi mampu mempertahankan kualitas layanan pendidikan selama pandemic Covid-19.

Kata Kunci : Kepuasan Orang Tua, TK IT Al-Azka Kota Jambi, Pandemi Covid