

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan adalah hak setiap anak Indonesia yang tertera di dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada alinea ke-4 yaitu melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Selain itu juga terdapat pada Pasal 31 Ayat 1 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu “setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan”.

Pendidikan secara sederhana dapat diartikan sebagai usaha manusia untuk membina kepribadiannya sesuai dengan nilai-nilai di dalam masyarakat dan kebudayaannya. Selain itu pendidikan juga dapat diartikan sebagai suatu proses pembelajaran yang berlangsung sepanjang hayat. Melalui proses pembelajaran tersebut manusia dididik dan dibina sesuai dengan kemampuannya agar dapat tumbuh dan berkembang secara optimal. Dalam Undang-undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Dengan adanya pendidikan, diharapkan manusia dapat mengembangkan dan mengoptimalkan segala potensi yang ada dalam dirinya baik berupa (pengetahuan, keterampilan, wawasan maupun pengalaman), sehingga menjadi manusia berkualitas yang berguna bagi dirinya sendiri maupun bagi masyarakat sekitarnya.

Pendidikan dapat diperoleh melalui tiga jalur yaitu melalui jalur pendidikan formal, non formal dan informal yang mana dapat saling melengkapi dan memperkaya. Pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Pendidikan nonformal adalah jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang yang meliputi pendidikan anak usia dini, pendidikan kecakapan hidup, pendidikan kepemudaan, pendidikan pemberdayaan perempuan, pendidikan keaksaraan, pendidikan keterampilan dan pelatihan kerja, pendidikan kesetaraan, serta pendidikan lain yang ditujukan untuk mengembangkan kemampuan peserta didik. Sedangkan pendidikan informal adalah jalur pendidikan keluarga dan lingkungan yang berbentuk kegiatan belajar secara mandiri.

Adapun tujuan dari dilaksanakannya pendidikan sesuai dengan Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional No 20 Tahun 2003 pasal 3 yaitu pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga

negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Oleh sebab itu maka pendidikan mempunyai peranan strategis dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Untuk dapat menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas tersebut, pendidikan hendaknya dimulai sejak usia dini karena usia dini merupakan masa-masa kritis/masa peka yang menjadi landasan bagi anak untuk menjalani kehidupan dimasa yang akan datang.

Undang-Undang No 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 ayat 43 menyatakan bahwa pendidikan anak usia dini (PAUD) merupakan suatu upaya pembinaan yang ditujukan kepada anak sejak lahir sampai dengan usia enam tahun yang dilakukan melalui pemberian rangsangan pendidikan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut.

Pada anak usia dini berbagai pertumbuhan dan perkembangan mulai dan sedang berlangsung, seperti perkembangan fisiologik, bahasa, motorik dan kognitif. Oleh karena itu, pada usia ini akan menjadi penentu bagi perkembangan selanjutnya. Sebagaimana dikemukakan Havighurst dalam Mukhtar Latif, dkk (2013:22) yang menyatakan bahwa perkembangan pada satu tahap perkembangan akan menentukan bagi perkembangan selanjutnya. Keberhasilan dalam menjalankan tugas perkembangan pada suatu masa akan menentukan keberhasilannya pada masa perkembangan selanjutnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada saat lahir otak bayi membawa potensi sekitar 100 milyar yang pada proses berikutnya sel-sel dalam otak tersebut berkembang dengan begitu pesat menghasilkan bertriliun-triliun sambungan antarneuron. Kemudian pada usia dini, 90 % dari fisik otak

anak sudah terbentuk, artinya masa-masa usia dini merupakan masa yang tepat untuk melakukan rangsangan pendidikan untuk memaksimalkan pertumbuhan dan perkembangan anak, (Muhammad Fadlillah, 2012:13). Hal senada juga diungkapkan oleh Windisyah Putara dalam (Dahlia, 2014:3) yaitu jika otak anak dirangsang sejak dini, maka akan ditemukan banyak potensi yang unggul di dalam dirinya karena pada dasarnya anak memiliki kemampuan yang tidak terbatas dalam belajar (*limitless capacity to learn*) yang ada dalam dirinya untuk dapat berpikir kreatif dan produktif. Oleh karena itu anak memerlukan dorongan dan rangsangan dalam rangka mengembangkan segala potensi yang ada dalam dirinya karena pada dasarnya pendidikan anak usia dini merupakan pendidikan yang menitik beratkan pada peletakan dasar kearah pertumbuhan dan perkembangan fisik (koordinasi motorik kasar dan halus), kecerdasan (daya pikir, daya cipta, kecerdasan emosi, kecerdasan spiritual), sosial emosional (sikap, perilaku dan beragama), bahasa dan komunikasi sesuai dengan tahapan perkembangan anak.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa pada masa usia dini merupakan masa emas (*golden ages*) yang mana menurut para ahli hanya terjadi satu kali seumur hidup dan tidak bisa lagi ditunda lagi waktunya (Hiryanto,dkk 2011). Oleh sebab itu segala potensi yang ada dalam diri anak harus disiapkan, dibina dan dikembangkan, bukan hanya dari segi kognitif saja melainkan juga dari segi lainnya seperti fisik, mental maupun moralnya agar menjadi manusia dewasa yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan yang Maha Esa, bertanggung jawab dan pada gilirannya menjadi sumber daya manusia berkualitas dan penerus perjuangan cita-cita bangsa.

Dewasa ini, di era modern yang serba kompleks dengan berbagai kemajuan teknologi yang ada, sebagian besar masyarakat mulai sadar akan pentingnya memberikan layanan pendidikan yang berkualitas untuk anak sejak dini. Terlebih lagi setelah pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat (Dirjen PAUD & Dikmas) serta berbagai pihak terkait memberikan pengertian tentang pentingnya memberikan layanan pendidikan yang berkualitas sejak anak usia dini. Dengan memberikan layanan yang berkualitas tersebut sebenarnya bukan hanya berpengaruh pada lembaga penyedia layanan pendidikan anak usia dini kedepannya akan tetapi juga berpengaruh pada pertumbuhan dan perkembangan anak.

Beberapa penelitian sebelumnya menyatakan bahwa terdapat bukti yang memperlihatkan bahwa layanan pendidikan anak usia dini yang berkualitas akan berpengaruh pada perkembangan kognitif, sosial, dan kemampuan anak dalam beradaptasi. Anak yang mengikuti pendidikan pada suatu lembaga penyedia layanan pendidikan anak usia dini akan memiliki kemampuan kognitif yang lebih baik dibandingkan anak-anak yang tidak mengikuti, dan peningkatan kemampuan anak-anak tersebut berhubungan kuat dengan kualitas yang tinggi dari lembaga penyedia layanan pendidikan anak usia dini tersebut. Oleh karena itu, sangat penting bagi suatu lembaga penyedia layanan pendidikan anak usia dini untuk dapat memperhatikan kualitas layanan pendidikan tersebut, sehingga mampu menghasilkan anak-anak yang berkualitas pula pada akhirnya.

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2016:121). Kualitas layanan

(service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2014 tentang Standar Pendidikan Anak Usia Dini dijelaskan bahwa, untuk memberikan layanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan pertumbuhan dan perkembangan anak, maka perlu disusun Standar PAUD. Standar PAUD digunakan sebagai acuan minimal dalam penyelenggaraan PAUD dan berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan tindak lanjut pendidikan dalam rangka mewujudkan PAUD bermutu, acuan setiap satuan dan program PAUD untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional dan dasar penjaminan mutu PAUD. Standar PAUD terdiri atas Standar Tingkat Pencapaian Perkembangan Anak, Standar Isi, Standar Proses, Standar Penilaian, Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan dan Standar Pembiayaan.

Kepuasan menurut Kotler (2011:42) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk

meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen. Dalam pendidikan anak usia dini yang dimaksud dengan pelanggan adalah orang tua siswa.

Kepuasan pelanggan akan tercipta apabila kebutuhan, keinginan, harapan, dan tujuan pelanggan dapat dipenuhi melalui produk yang digunakan. Oleh karena itu, lembaga PAUD sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan hendaknya juga memperhatikan kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas layanan yang diberikan. Sehingga apabila orang tua siswa merasa puas maka akan memperoleh kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2016:101) menyatakan bahwa atribut-atribut pembentuk kepuasan adalah konfirmasi harapan, kemudahan memperoleh, dan kesediaan merekomendasikan. Konfirmasi harapan dapat diartikan sebagai kemampuan lembaga dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan orang tua peserta didik. Kemudahan memperoleh merupakan sebuah konsep yang berkenaan dengan jasa yang ditawarkan oleh lembaga mudah untuk dimanfaatkan oleh pengguna jasa. Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan orang tua siswa untuk merekomendasikan lembaga kepada orang lain atau keluarganya.

Dalam dunia pendidikan mengukur tingkat kepuasan orang tua dan siswa terhadap layanan pendidikan menjadi hal yang sangat penting untuk mengetahui seberapa baik layanan yang telah diberikan oleh sekolah. Sekolah sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan perlu memiliki inisiatif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan karena pendidikan merupakan proses sirkuler yang saling mempengaruhi dan berkelanjutan.

Sebagai salah satu lembaga dengan tujuan sebagai agen perubahan,

lembaga pendidikan selalu dihadapkan dengan permasalahan ketidakpastian karena adanya perkembangan zaman dan teknologi. Ketidakpastian ini yang menjadikan mekanisme kerja di lembaga pendidikan secara teknologis tidak dapat dipastikan karena kondisi input dan lingkungan yang tidak pernah sama. Orang tua siswa sebagai pengguna jasa layanan pendidikan tidak hanya membeli fisik dari produk sekolah, tetapi juga mempertimbangkan manfaat dan nilai dari produk sekolah. Oleh sebab itu pengelola lembaga pendidikan harus benar-benar merencanakan dengan baik nilai-nilai apa yang akan diberikan dan manfaat apa saja yang akan didapatkan oleh orang tua siswa.

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kenyataan atas kinerja produk atau jasa yang diterima terhadap harapan atas produk atau jasa tersebut (Kotler & Keller, 2011). Kepuasan orang tua dapat diartikan sebagai sikap positif mereka terhadap pelayanan lembaga pendidikan karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dengan kenyataan yang diterimanya. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan kualitas layanan yang diberikan.

Keberhasilan standar layanan pendidikan menjadi sesuatu hal yang sangat berarti bagi lembaga pendidikan khususnya pada sekolah swasta. Mengingat sekolah swasta tidak mendapatkan subsidi dari pemerintah, sehingga setiap lembaga pendidikan berusaha semaksimal mungkin dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan kepada siswa baik dari sarana-prasarana fisik, kualitas guru dan kualitas pelayanannya. Jika hal tersebut tidak dilakukan, maka dapat berpengaruh terhadap keberlanjutan sekolah itu sendiri.

Pendidikan berkualitas tercermin dari pelayanan pendidikan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Lembaga penyelenggara pendidikan sebagai suatu lembaga yang berbadan hukum dalam menyelenggarakan jasa pendidikan dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal. Untuk itu, kebutuhan masyarakat sebagai subjek jasa pendidikan harus mampu dipahami oleh penyelenggara pendidikan agar *ouput* pendidikan sesuai dengan tuntutan masyarakat (Faizal, 2012). Kualitas pendidikan yang menempatkan masyarakat sebagai prioritas utama dari program atau *output* pendidikan. Keberhasilan suatu lembaga penyelenggara pendidikan dapat dilihat dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan lembaga pendidikan tersebut. Dengan kata lain kepuasan masyarakat adalah tergantung dari sejauh mana program pendidikan memenuhi tuntutan masyarakat.

Sugito dalam (Harun Alrasid, 2015) menyebutkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja produk atau jasa yang dirasakan dengan harapan pelanggan, apabila kinerja lebih tinggi daripada harapan maka pelanggan akan puas, namun apabila kinerja dibawah harapan pelanggan maka pelanggan akan kecewa. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan pelanggan terhadap suatu usaha atau produk. Pelanggan dari lembaga pendidikan adalah orang tua siswa, apabila orang tua siswa merasa bahwa pendidikan di lembaga tersebut sudah bagus maka orang tua siswa akan merasa puas.

Kepuasan terhadap lembaga pendidikan terdiri dari lima hal atau dimensi yaitu:

1. Ujud (*Tangible*) : meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung , kebersihan dan kelengkapan peralatan yang dimiliki.
2. Keandalan (*Reliability*) meliputi kemampuan untuk memberikan

pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat, dapat dipercaya dan tepat waktu.

3. Kesigapan (*Responsiveness*) meliputi kesediaan lembaga untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.
4. Kepastian (*Assurance*) yaitu kemampuan lembaga untuk membangkitkan keyakinan pada pelanggan bahwa lembaga mampu memenuhi kebutuhan pelanggannya.
5. Empati (*Empathy*) merupakan perhatian yang diberikan lembaga kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi lembaga atau kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan.

Orang tua siswa sebagai pengguna sekunder lembaga pendidikan memiliki peran penting dalam menentukan pilihan lembaga pendidikan mana yang terbaik untuk anaknya. Setiap orang tua memiliki kriteria sendiri dalam menentukan sekolah yang tepat untuk anaknya. Terdapat beberapa kriteria yang umumnya dijadikan dasar dalam memilih sekolah untuk anaknya, diantaranya saran dan prasarana yang memadai, biaya pendidikan, tenaga pendidikan dan kependidikan, kepemimpinan kepala sekolah, prestasi sekolah, keramahan masyarakat sekolah, akses menuju sekolah dan keamanan sekolah (Afif, 2016).

Menurut Andriani (dalam Saputri, (2013). Ada beberapa aspek yang harus dipertimbangkan oleh orang tua dalam memilihkan PAUD bagi anak. Aspek-aspek tersebut antara lain: lokasi, keamanan, dasar pendidikan agama, disiplin atau aturan sekolah, guru, kelas (jumlah anak dan rasio perbandingan guru dengan anak), bahasa, fasilitas sekolah, kebersihan, dan metode pengajaran. Dengan demikian penyedia jasa pendidikan dalam hal ini lembaga

PAUD harus memperhatikan aspek tersebut. Dalam Permen Nomor 58 Tahun 2009 tentang Standar Pendidikan Anak Usia Dini dijelaskan bahwa untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa pendidikan. Oleh karena itu, dalam penyelenggaraan PAUD harus memenuhi standar PAUD. Standar PAUD merupakan bagian integral dari Standar Nasional Pendidikan yang 4 terdiri atas empat standar yaitu: 1) standar tingkat pencapaian perkembangan, 2) standar pendidik dan tenaga kependidikan, 3) standar isi, proses dan penilaian, 4) standar sarana dan prasarana, pengelolaan dan pembiayaan.

Pada akhir tahun 2019 *Corona Virus Disese* (COVID 19) awal mula menjadi masalah yang serius di China karena tingkat penyebarannya cukup tinggi. Pada awal tahun 2020 virus ini sudah menjadi permasalahan dunia. Dengan tingkat penyebaran yang sangat mudah dan cukup tinggi, sehingga angka korban yang terinfeksi begitu tinggi dan dialami oleh sebagian besar negara di dunia. Pandemi ini tentunya berdampak langsung pada roda kehidupan manusia baik itu di sektor kesehatan, ekonomi, pendidikan dan sektor lainnya. Pandemi Covid 19 mengharuskan setiap negara menentukan sikap serta membuat kebijakan dalam mengatasi laju penularan Covid 19. Pandemi Covid 19 telah memberi dampak yang signifikan terhadap sektor pendidikan.

Pelayanan Pendidikan di masa pandemi Covid 19 memang mengalami perubahan jika dibandingkan dengan sebelumnya. Segala hal dilakukan pembatasan melauai jarak, menggunakan masker, menjauhi kerumunan, rajin mencuci tangan serta hal lainnya yang disampaikan oleh pemerintah. Akibat dari adanya kebijakan pembatasan aktivitas dalam semua proses kerja maka

pelayanan pendidikan juga mengalami perubahan. Perubahan dalam pelayanan pendidikan juga terjadi dalam hal pola mengajar, tempat dan bentuk pengajaran maupun waktu belajar mengajar.

Salah satu lembaga PAUD yang baru berdiri di Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi yaitu TK Islam terpadu Al-Azka. TK ini merupakan lembaga PAUD yang menekankan nuansa Islami, sehingga penanaman nilai-nilai agama menjadi hal utama bagi siswa. Sekolah ini menerapkan pendidikan yang membentuk ahlak berdasarkan *Qur'ani* yakni bacaan *Qur'an* yang didahulukan sebelum pelajaran pokok. TK Islam Terpadu Al-Azka baru berdiri di tahun 2018, setelah 2 tahun menyelenggarakan program pendidikan ditahun 2019 pandemi covid 19 melanda dan menyebabkan terkendalanya proses pembelajaran yang berlangsung hal ini menyebabkan penurunan jumlah siswa di TK Islam Terpadu Al-Azka.

Tabel 1. Data Jumlah Siswa TK IT Al-Azka

Tahun Ajaran	Jumlah Siswa
2018	21 Siswa
2019	30 Siswa
2020	15 Siswa
2021	26 Siswa

Hasil observasi dan wawancara dengan pihak TK Islam Terpadu Al-Azka Kota Jambi, pihak sekolah menyatakan bahwa belum pernah menerima masukan atau saran dari orang tua siswa, sehingga pihak sekolah belum bisa mengetahui apakah orang tua puas dengan pelayanan di sekolah TK IT Islam Terpadu Al-Azka Kota Jambi.

Untuk mengetahui apakah orang tua siswa puas terhadap kualitas layanan pendidikan yang diselenggarakan selama Pandemi Covid 19 di TK IT Al-Azka Kota Jambi maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian terkait bagaimana kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas layanan pendidikan serta dimensi kepuasan apa yang paling dominan dalam menentukan kepuasan orang tua siswa selama pandemi covid 19 di TK IT Al-Azka Kota Jambi

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang peneliti melakukan identifikasi terkait masalah tersebut, diantaranya;

1. Adanya perubahan pelayanan pendidikan karena pandemi covid 19
2. Adanya penurunan jumlah siswa karena pandemi covid 19
3. Sekolah belum pernah menerima masukan atau saran dari orang tua siswa, sehingga pihak sekolah belum bisa mengetahui apakah orang tua puas dengan pelayanan di sekolah TKIT Al-Azka Kota Jambi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

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?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan selama pandemi covid 19 di TK IT Al-Azka Kota Jambi
2. Mengetahui dimensi kepuasan yang menjadi perhatian utama orang tua siswa terhadap kualitas layanan pendidikan di TK IT Al-Azka Kota Jambi

1.5 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan pemikiran yang bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan pendidikan terutama bagi ilmu manajemen pendidikan terutama tentang kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi mengenai pentingnya meningkatkan kepuasan orang tua dengan kualitas layanan pendidikan disekolah

- b. Bagi Peneliti

Meningkatkan wawasan keilmuan terkait pengelolaan pendidikan dan sebagai sarana pengembangan keterampilan dalam penyusunan karya tulis ilmiah

1.6 Definisi Operasional

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai apa yang diharapkan sebelumnya. Kualitas interaksi antara pelanggan dengan lembaga penyedia layanan merupakan kunci dari keberlangsungan hidup lembaga tersebut kedepannya.

Kepuasan orang tua siswa dapat diartikan sebagai perasaan senang atau

kecewa seseorang terhadap kinerja dengan hasil yang diharapkan. Kepuasan orang tua siswa merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan pendidikan yang diberikan.

Pandemi Covid 19 bisa diartikan sebagai wabah yang menyebar secara luas dan serempak yang disebabkan oleh jenis Corona Virus yang menyerang tubuh manusia.