

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan dasar merupakan fondasi utama dalam membangun kualitas sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing di masa depan. Pada jenjang ini, anak-anak mulai memperoleh dasar pengetahuan, nilai moral, serta keterampilan sosial yang menjadi bekal penting untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Sekolah dasar tidak hanya berfungsi sebagai tempat transfer ilmu, tetapi juga sebagai institusi pembentuk karakter dan kepribadian peserta didik. Oleh karena itu, mutu pendidikan dasar menjadi indikator penting dalam keberhasilan pembangunan pendidikan nasional.

Data Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek, 2024) menunjukkan bahwa Indonesia memiliki lebih dari 147 ribu sekolah dasar dengan sekitar 26 juta siswa yang tersebar di berbagai wilayah. Besarnya jumlah tersebut mencerminkan skala tanggung jawab pemerintah dan lembaga pendidikan dalam memastikan setiap anak memperoleh layanan pendidikan yang layak, bermutu, dan merata. Tantangan besar dalam pengelolaan pendidikan dasar bukan hanya menyediakan akses pendidikan, tetapi juga menjamin kualitas pelayanan yang diterima oleh seluruh siswa dan orang tua.

Kualitas pelayanan pendidikan kini menjadi fokus utama dalam pengembangan sekolah dasar. Layanan pendidikan tidak hanya diukur dari

capaian akademik siswa, melainkan juga dari bagaimana sekolah memberikan pengalaman belajar yang menyenangkan, pelayanan administrasi yang efisien, serta komunikasi yang terbuka antara guru, siswa, dan orang tua. (Triwijayanti & Sanoto, 2022) menegaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Sekolah dengan sistem layanan yang cepat, tanggap, dan transparan akan lebih dipercaya oleh masyarakat.

Di era digital seperti saat ini, teknologi informasi telah menjadi bagian penting dalam mendukung sistem pelayanan pendidikan. Berdasarkan laporan *We Are Social dan Hootsuite* (2024), pengguna media sosial di Indonesia telah mencapai 191 juta orang, atau sekitar 69% dari total populasi. Angka ini menunjukkan potensi besar media sosial sebagai sarana komunikasi dan kolaborasi dalam dunia pendidikan. Sekolah, guru, dan orang tua kini memiliki ruang interaksi baru melalui platform digital yang memungkinkan pertukaran informasi secara cepat dan efisien.

Dalam konteks pendidikan dasar, pemanfaatan media sosial menjadi strategi penting untuk memperkuat komunikasi dua arah antara pihak sekolah dan masyarakat. Media sosial seperti *WhatsApp*, *Facebook*, dan *Instagram* tidak hanya digunakan sebagai alat promosi sekolah, tetapi juga sebagai saluran untuk menyampaikan informasi akademik, administrasi, maupun kegiatan non-akademik secara *real-time*. Putri & Karnawati (2024) menyebutkan bahwa penggunaan media sosial secara efektif dapat meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat terhadap sekolah.

Pemanfaatan media sosial di lingkungan pendidikan dasar juga memberikan kesempatan bagi guru dan kepala sekolah untuk menampilkan berbagai inovasi pembelajaran serta kegiatan positif yang melibatkan siswa. Melalui platform digital, sekolah dapat memperluas jangkauan komunikasi dengan orang tua, sehingga mereka dapat mengikuti perkembangan anak secara lebih dekat. Kondisi ini membantu membangun kepercayaan dan memperkuat citra positif sekolah di mata masyarakat.

Namun demikian, efektivitas media sosial sangat bergantung pada kemampuan guru dan pihak sekolah dalam mengelolanya secara profesional. Ananda (2024) menegaskan bahwa literasi digital yang rendah di kalangan pendidik sering menjadi kendala dalam pemanfaatan media sosial secara optimal. Tanpa kebijakan dan etika digital yang jelas, media sosial dapat menimbulkan risiko seperti penyalahgunaan informasi, pelanggaran privasi, hingga kesalahpahaman komunikasi antara guru dan orang tua.

Selain aspek teknologi, dukungan orang tua juga menjadi faktor eksternal yang tidak kalah penting dalam menentukan keberhasilan pendidikan dasar. Orang tua bukan hanya penyedia kebutuhan fisik anak, tetapi juga mitra strategis sekolah dalam membimbing dan memotivasi anak untuk belajar. Fadlan, Harianto, & Utami (2024) menekankan bahwa keterlibatan orang tua dalam bentuk dukungan moral, material, maupun sosial dapat meningkatkan motivasi belajar siswa dan persepsi masyarakat terhadap mutu sekolah.

Sayangnya, tingkat partisipasi orang tua dalam pendidikan anak masih beragam di berbagai daerah. Data Badan Pusat Statistik (BPS, 2023)

menunjukkan bahwa sekitar 72% orang tua di Indonesia telah terlibat dalam aktivitas pendidikan anaknya, tetapi angka ini belum merata, terutama di wilayah semi-perkotaan seperti Kecamatan Beji. Perbedaan tingkat pendidikan, kesibukan kerja, serta keterbatasan akses informasi menjadi faktor yang membatasi keterlibatan aktif orang tua dalam kegiatan sekolah.

Kecamatan Beji, Kabupaten Pasuruan, merupakan salah satu wilayah dengan jumlah sekolah dasar negeri dan swasta yang cukup tinggi. Berdasarkan data Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan (2024), terdapat lebih dari 30 sekolah dasar di wilayah ini dengan karakteristik sosial-ekonomi yang beragam. Beberapa sekolah swasta telah memanfaatkan media sosial secara aktif dalam kegiatan komunikasi, sedangkan sebagian besar sekolah negeri masih terbatas pada penggunaan media sosial untuk pengumuman rutin tanpa interaksi yang bermakna.

Penelitian Chusna & Utami (2020) menemukan bahwa keterlibatan orang tua meningkat secara signifikan selama masa pembelajaran daring, namun menurun setelah kembali ke pembelajaran tatap muka. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi orang tua masih bersifat situasional dan belum terbentuk sebagai budaya kolaboratif yang berkelanjutan. Sementara itu, Rahmatiah & Nurhattati (2022) menambahkan bahwa efektivitas komunikasi sekolah sangat dipengaruhi oleh media yang digunakan. Pemanfaatan media sosial yang tepat dapat memperkuat interaksi dan partisipasi orang tua dalam kegiatan pendidikan anak.

Dalam konteks manajemen pendidikan, media sosial tidak hanya menjadi sarana komunikasi, tetapi juga bagian dari strategi peningkatan layanan publik dan pengelolaan citra lembaga pendidikan. Putri & Karnawati (2024) menjelaskan bahwa sekolah yang memanfaatkan media sosial dengan baik dapat membangun citra positif (*school branding*) dan memperkuat hubungan kepercayaan dengan masyarakat. Namun, Suharyat *et al.* (2023) mengingatkan bahwa peningkatan kualitas layanan pendidikan tidak dapat dicapai hanya melalui teknologi; partisipasi aktif orang tua tetap menjadi faktor kunci keberhasilan.

Dari sisi teoritis, penelitian ini berlandaskan pada teori *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), serta teori ekologi perkembangan yang diperkenalkan oleh Bronfenbrenner (1979). Teori *SERVQUAL* menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Model ini relevan untuk mengukur mutu layanan sekolah karena mencakup aspek fisik, profesionalisme tenaga pendidik, dan interaksi sosial dengan orang tua (Haryanto & Prasetyo, 2021).

Sementara itu, teori ekologi perkembangan Bronfenbrenner memandang anak sebagai bagian dari sistem ekologi yang kompleks, di mana keluarga dan sekolah merupakan lingkungan utama yang saling berinteraksi dan memengaruhi perkembangan anak. Rahayu & Priyono (2023) menjelaskan bahwa hubungan sinergis antara sekolah dan orang tua akan menciptakan ekosistem pendidikan yang mendukung perkembangan optimal peserta didik.

Dalam kerangka ini, pemanfaatan media sosial menjadi sarana penghubung yang memperkuat interaksi antara dua lingkungan tersebut.

Kedua teori ini saling melengkapi dan menjadi dasar konseptual dalam penelitian ini. Pemanfaatan media sosial (X_1) merepresentasikan aspek teknologi dan komunikasi yang memengaruhi efektivitas layanan pendidikan, sedangkan dukungan orang tua (X_2) menggambarkan aspek sosial yang memperkuat kemitraan antara sekolah dan keluarga. Kedua faktor ini dihipotesiskan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pendidikan (Y) yang mencerminkan sejauh mana sekolah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan.

Dengan menggabungkan kedua pendekatan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan secara empiris bagaimana pemanfaatan media sosial dan dukungan orang tua berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pendidikan dasar di Kecamatan Beji, Kabupaten Pasuruan. Selain memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan literatur manajemen pendidikan berbasis teknologi, hasil penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan rekomendasi praktis bagi sekolah dan pemerintah daerah dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di era digital.

Lebih jauh lagi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi perumusan kebijakan pendidikan yang mendorong kolaborasi antara sekolah dan keluarga. Dengan optimalisasi media sosial serta peningkatan literasi digital di kalangan guru dan orang tua, diharapkan tercipta lingkungan belajar yang komunikatif, partisipatif, dan adaptif terhadap perubahan zaman.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah pemanfaatan media sosial berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SDN dan SDS Kecamatan Beji?
2. Apakah dukungan orang tua berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di SDN dan SDS Kecamatan Beji?
3. Apakah terdapat pengaruh simultan antara pemanfaatan media sosial dan dukungan orang tua terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SDN dan SDS Kecamatan Beji?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh pemanfaatan media sosial terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SDN dan SDS Kecamatan Beji.
2. Untuk menganalisis pengaruh dukungan orang tua dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SDN dan SDS Kecamatan Beji.
3. Untuk menganalisis pengaruh simultan antara pemanfaatan media sosial dan dukungan orang tua terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SDN dan SDS Kecamatan Beji.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat, khususnya bagi peneliti sendiri. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan

kontribusi yang bermakna dalam dua aspek utama, yaitu manfaat teoritis, manfaat praktis. Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai penelitian ini dapat menghasilkan manfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi ilmiah terhadap pengembangan kajian manajemen pendidikan, khususnya yang berkaitan dengan penerapan teknologi komunikasi digital dalam peningkatan kualitas layanan pendidikan dasar. Penelitian ini memperluas pemahaman tentang bagaimana pemanfaatan media sosial dapat berperan sebagai instrumen strategis dalam memperkuat hubungan antara sekolah dan orang tua siswa.

Secara akademik, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya yang membahas kolaborasi antara teknologi digital dan partisipasi masyarakat dalam pendidikan dasar. Temuan empiris dari wilayah semi-perkotaan seperti Kecamatan Beji juga memperkaya keragaman konteks penelitian yang selama ini masih didominasi oleh studi di wilayah perkotaan besar.

Penelitian ini juga menawarkan model konseptual baru yang menggabungkan dua variabel kunci pemanfaatan media sosial dan dukungan orang tua sebagai faktor penentu kualitas pelayanan pendidikan. Model ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian lanjutan dengan pendekatan kuantitatif maupun kualitatif yang lebih luas.

Dengan demikian, manfaat teoritis penelitian ini terletak pada kontribusinya terhadap pengembangan teori komunikasi pendidikan digital,

manajemen layanan publik berbasis teknologi, dan partisipasi sosial dalam pendidikan dasar, sekaligus menjadi pijakan bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan strategi inovatif peningkatan mutu pendidikan berbasis kolaborasi digital.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan masukan langsung bagi sekolah dasar negeri dan swasta di Kecamatan Beji dalam merancang strategi komunikasi yang lebih efektif melalui pemanfaatan media sosial. Hasil penelitian dapat membantu sekolah memahami cara mengelola media sosial tidak hanya sebagai sarana informasi, tetapi juga sebagai media pelayanan publik yang transparan, interaktif, dan responsif terhadap kebutuhan orang tua.

Bagi guru dan kepala sekolah, penelitian ini memberikan panduan mengenai pentingnya penguasaan literasi digital serta penerapan etika komunikasi daring dalam berinteraksi dengan orang tua. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan layanan, tenaga pendidik dapat memperbaiki mekanisme komunikasi, pelayanan administrasi, dan respon terhadap keluhan orang tua secara profesional.

Bagi orang tua siswa, hasil penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran mengenai peran penting mereka dalam mendukung keberhasilan pendidikan anak. Penelitian ini memberikan pemahaman bahwa dukungan orang tua tidak hanya berupa bantuan materi, tetapi juga keterlibatan aktif dalam komunikasi dan pengambilan keputusan pendidikan melalui kanal digital sekolah.

Bagi Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar kebijakan untuk memperkuat program digitalisasi pendidikan. Dinas dapat mengembangkan pelatihan atau pendampingan bagi sekolah dan orang tua agar pemanfaatan media sosial dapat terarah dan berdampak positif terhadap kualitas layanan pendidikan.

Selain itu, bagi pemerintah daerah dan pembuat kebijakan, penelitian ini dapat memberikan dasar empiris untuk merumuskan kebijakan kolaboratif yang melibatkan sekolah, keluarga, dan masyarakat dalam peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis teknologi informasi. Hasilnya dapat menjadi model penerapan komunikasi pendidikan digital yang bisa direplikasi di kecamatan lain dengan karakteristik serupa.

Bagi pengembang aplikasi pendidikan dan penyedia teknologi komunikasi sekolah, penelitian ini memberikan wawasan tentang kebutuhan nyata pengguna di lapangan. Data empiris yang dihasilkan dapat digunakan untuk mengembangkan fitur yang lebih sesuai dengan kebutuhan komunikasi antara sekolah dan orang tua di tingkat pendidikan dasar.

Penelitian ini juga bermanfaat bagi program studi pendidikan dan manajemen pendidikan, karena hasilnya dapat digunakan sebagai bahan ajar dan studi kasus untuk memahami dinamika pelayanan pendidikan di era digital. Mahasiswa dan dosen dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk menelaah hubungan antara faktor sosial dan teknologi dalam konteks pendidikan dasar.

Dengan demikian, manfaat praktis penelitian ini tidak hanya terbatas pada peningkatan kinerja sekolah di Kecamatan Beji, tetapi juga

memberikan kontribusi nyata terhadap penguatan ekosistem pendidikan digital yang kolaboratif dan partisipatif. Penelitian ini menjadi landasan bagi semua pemangku kepentingan dalam mewujudkan pelayanan pendidikan yang berkualitas, adaptif, dan relevan dengan kebutuhan zaman.

1.5 Definisi Istilah

1. Pemanfaatan Media Sosial

Pemanfaatan media sosial adalah suatu bentuk adaptasi teknologi komunikasi digital yang digunakan oleh sekolah, guru, dan kepala sekolah untuk mempercepat, mempermudah, dan memperluas jangkauan layanan pendidikan kepada seluruh warga sekolah, termasuk orang tua dan masyarakat. Dalam konteks pendidikan dasar, pemanfaatan media sosial mencakup berbagai aktivitas yang berkaitan dengan penyebaran informasi akademik, administrasi, maupun kegiatan sekolah melalui platform digital seperti *WhatsApp*, *Facebook*, *Instagram*, *Telegram*, *YouTube*, atau sistem informasi sekolah berbasis media sosial.

2. Dukungan Orang Tua

Dukungan orang tua adalah bentuk keterlibatan aktif keluarga dalam mendukung keberhasilan pendidikan anak, yang terwujud melalui partisipasi, kontribusi, dan kerja sama antara orang tua dengan pihak sekolah dalam berbagai aspek, baik moral, material, maupun sosial. Dalam konteks pendidikan dasar, dukungan ini tidak hanya berupa bantuan finansial, tetapi juga mencakup perhatian emosional, motivasi belajar, serta keterlibatan langsung dalam kegiatan sekolah, seperti menghadiri rapat

wali murid, mendukung kegiatan ekstrakurikuler, dan memberikan umpan balik terhadap program pendidikan

3. Kualitas Pelayanan Pendidikan

Kualitas pelayanan pendidikan adalah sejauh mana sekolah mampu memenuhi harapan, kebutuhan, dan kepuasan orang tua serta siswa melalui penyelenggaraan layanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada mutu. Dalam konteks sekolah dasar, kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek penting seperti kejelasan dan efektivitas komunikasi antara sekolah dan orang tua, keandalan guru dalam menjalankan tugas pembelajaran, kecepatan sekolah dalam menanggapi kebutuhan siswa, jaminan profesionalisme tenaga pendidik, serta perhatian (empati) terhadap kondisi peserta didik.