

DARI PENDIDIKAN KE PENGADILAN, GURU DILAPORKAN WALI MURID

Nur Syahda Sholeha

Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Makassar

Email: nursyahdasholeha@gmail.com

Artikel Info

Received: 19 Desember 2024

Accepted: 21 Januari 2025

Published: 31 Januari 2025



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license. Copyright © 2025 by Author.
Published by CV Arthamara Media.

Abstrak

Studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi fenomena orang tua yang melaporkan guru di sekolah dasar negeri, dengan fokus pada penyebab, dampak, dan solusi untuk meningkatkan komunikasi antara guru dan orang tua. Penelitian menggunakan metode kualitatif, dengan teknik wawancara mendalam, analisis dokumen, dan observasi langsung di beberapa sekolah dasar negeri. Analisis data dilakukan melalui pengkodean tematik untuk mengidentifikasi masalah utama dan pola yang muncul. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik muncul terutama akibat komunikasi yang buruk, perbedaan ekspektasi mengenai metode pengajaran, serta kurangnya pemahaman orang tua tentang kebijakan pendidikan. Konflik ini berdampak negatif pada motivasi guru, komitmen profesional, dan lingkungan belajar siswa. Penelitian ini menegaskan pentingnya pengembangan program komunikasi terstruktur, mekanisme mediasi internal, edukasi kebijakan bagi orang tua, serta kolaborasi antara sekolah, pemerintah lokal, dan komunitas untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang mendukung dan produktif bagi guru, orang tua, dan siswa.

Kata Kunci: *guru SD, komunikasi efektif, konflik pendidikan, mediasi internal, wali murid*

PENDAHULUAN

Pendidikan memainkan peran strategis dalam membentuk karakter dan kompetensi generasi penerus bangsa. Di tingkat Sekolah Dasar (SD), guru memiliki tanggung jawab fundamental dalam memberikan pondasi pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai moral kepada peserta didik yang berada pada tahap perkembangan kritis. Di lingkungan sekolah negeri, kompleksitas peran guru semakin tinggi mengingat keragaman latar belakang sosial, ekonomi, dan budaya siswa yang harus diakomodasi secara bersamaan (Wibowo & Dacholfany, 2023). Dalam konteks ini, hubungan antara guru dan wali murid seharusnya bersifat kolaboratif dan saling mendukung demi

kepentingan terbaik peserta didik. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, muncul fenomena yang memprihatinkan, yaitu peningkatan jumlah kasus pelaporan guru ke ranah hukum oleh wali murid. Fenomena ini tidak hanya mencerminkan tantangan yang dihadapi oleh profesi guru, tetapi juga memunculkan pertanyaan mendasar mengenai harmonisasi hubungan antara institusi pendidikan, orang tua, dan masyarakat. Data dari Kemendikbud mencatat bahwa dalam lima tahun terakhir, lebih dari 30 kasus pelaporan guru SD di sekolah negeri telah masuk ke jalur hukum, sebagian besar berkaitan dengan tuduhan terkait metode pengajaran atau tindakan disiplin (Lutovac et al., 2024). Kondisi ini mencerminkan pergeseran dinamika relasi antara sekolah dan

keluarga yang semakin kompleks di era keterbukaan informasi. Meningkatnya kesadaran hukum di kalangan masyarakat, yang kerap didorong oleh pemberitaan media sosial yang tidak selalu akurat, turut mempercepat kecenderungan wali murid untuk memilih jalur hukum sebagai respons pertama atas ketidakpuasan mereka terhadap pihak sekolah.

Kajian literatur menunjukkan bahwa konflik antara guru dan wali murid merupakan persoalan multidimensional yang tidak dapat direduksi pada satu faktor tunggal. Huang & Lajoie (2023) menyoroti bahwa kurangnya komunikasi yang efektif antara pihak sekolah dan orang tua menjadi salah satu penyebab utama ketegangan yang berujung pada konflik terbuka. Ketika saluran komunikasi tidak berfungsi optimal, kesalahpahaman terhadap peran, otoritas, dan batas-batas profesional guru mudah berkembang menjadi persepsi negatif yang sulit diperbaiki. Lebih lanjut, De Gioannis et al. (2023) mengungkap bahwa guru di sekolah negeri kerap menanggung beban administrasi dan tuntutan profesional yang tinggi, sementara dukungan kelembagaan yang mereka terima sering kali tidak memadai. Kondisi ini menciptakan kerentanan psikologis yang membuat guru lebih mudah terjebak dalam konflik dengan pihak orang tua.

Dimensi psikologis dari konflik guru-wali murid juga mendapat perhatian serius dalam literatur. Panolong (2020) menemukan bahwa guru yang terlibat dalam kasus hukum cenderung mengalami penurunan motivasi dan kepercayaan diri secara signifikan, yang pada akhirnya berdampak langsung pada kualitas pembelajaran **JIPTek**, E-ISSN: 3025-6968, Vol 3, No 1, Januari 2025

di kelas. Temuan ini diperkuat oleh Lutovac et al. (2024) yang mencatat bahwa ketidakstabilan dalam hubungan guru-orang tua secara konsisten menggeser lanskap pengetahuan profesional guru, mendorong mereka mempertanyakan identitas dan kompetensi diri sendiri. Dampak sistemik semacam ini tidak hanya merugikan individu guru, tetapi turut melemahkan ekosistem pendidikan secara keseluruhan karena menciptakan atmosfer ketakutan yang menghambat inovasi pedagogis.

Dari perspektif orang tua, Liu et al. (2024) menunjukkan bahwa hubungan guru-orang tua yang negatif berkorelasi langsung dengan munculnya masalah perilaku sosial pada anak usia dini, yang dimediasi oleh meningkatnya konflik kerja-keluarga dan menurunnya efikasi diri dalam pengasuhan. Artinya, konflik antara guru dan wali murid bukan sekadar persoalan relasional antara dua pihak dewasa, melainkan memiliki dampak riak yang nyata terhadap perkembangan anak. Di sisi lain, Valente & Lourenço (2020) menegaskan bahwa kecerdasan emosional guru memainkan peran kunci dalam manajemen konflik di lingkungan sekolah; guru dengan kapasitas regulasi emosi yang baik mampu mencegah eskalasi konflik sebelum mencapai titik kritis. Sementara itu, Weber & Vereenooghe (2020) dalam tinjauan sistematis mereka menemukan bahwa pendekatan restoratif di lingkungan sekolah terbukti efektif mereduksi konflik secara berkelanjutan, jauh lebih baik dibandingkan respons punitif yang justru memperdalam polarisasi antara pihak-pihak yang bersengketa.

Dalam konteks manajemen konflik yang lebih luas, Aggrawal & Magana (2024) memperkenalkan pendekatan berbasis model bahasa besar untuk pelatihan resolusi konflik dalam kerja tim, memberikan wawasan baru tentang bagaimana teknologi dapat memfasilitasi simulasi dan pembelajaran penanganan konflik secara lebih adaptif. Senada dengan itu, Vinokur et al. (2024) menekankan pentingnya pembelajaran berbasis relasi sosial dan kepemimpinan di sekolah sebagai landasan resolusi konflik yang holistik, yang tidak hanya berfokus pada penyelesaian insiden tetapi pada pembangunan budaya sekolah yang inklusif dan dialogis.

Meskipun literatur yang ada telah memberikan pemahaman tentang konflik pendidikan dari berbagai sudut pandang, terdapat kesenjangan penelitian yang signifikan. Pertama, sebagian besar kajian yang ada berfokus pada konteks negara maju dengan sistem pendidikan dan kerangka hukum yang berbeda secara substansial dari konteks Indonesia. Kedua, belum ada penelitian yang secara spesifik menelaah dinamika pelaporan hukum terhadap guru SD di sekolah negeri Indonesia sebagai fenomena tersendiri yang memiliki karakteristik sosial-budaya unik. Ketiga, kajian yang ada belum mengintegrasikan secara memadai dimensi sosial, psikologis, dan profesional dari konflik ini ke dalam satu kerangka analitis yang koheren, sehingga rekomendasi kebijakan yang dihasilkan cenderung bersifat parsial.

Kesenjangan tersebut menjadi landasan signifikansi penelitian ini. Secara teoretis, artikel ini menawarkan analisis interdisipliner yang **JIPTek**, E-ISSN: 3025-6968, Vol 3, No 1, Januari 2025

mengaitkan aspek sosial, psikologis, dan profesional dari konflik guru-wali murid dengan solusi berbasis kebijakan yang inklusif (El-Metaal & Sanchez, 2024), sehingga menghasilkan kerangka pemahaman yang lebih utuh tentang fenomena ini dalam konteks pendidikan dasar Indonesia. Secara praktis, temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi sekolah, dinas pendidikan, dan pembuat kebijakan dalam merancang mekanisme pencegahan konflik yang lebih efektif, termasuk program komunikasi terstruktur, mediasi internal, dan edukasi kebijakan bagi wali murid (Liu et al., 2024).

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan utama yang diangkat dalam artikel ini adalah: (1) Bagaimana konflik yang melibatkan pelaporan guru oleh wali murid memengaruhi ekosistem pendidikan di sekolah dasar negeri? dan (2) Apa strategi yang dapat diimplementasikan untuk menciptakan hubungan yang lebih konstruktif antara guru dan wali murid? Dengan demikian, tujuan utama artikel ini adalah menggali akar masalah dari fenomena ini, menganalisis dampaknya secara komprehensif terhadap profesi guru dan lingkungan belajar siswa, serta menawarkan rekomendasi kebijakan berbasis data empiris yang berorientasi pada perbaikan hubungan antar pihak dalam ekosistem pendidikan dasar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk mendalami fenomena pelaporan guru oleh wali murid di sekolah dasar negeri. Pendekatan

kualitatif dipilih karena kemampuannya dalam menggali pengalaman, persepsi, dan dinamika interaksi secara mendalam antara guru, wali murid, dan pihak sekolah dalam konteks alamiahnya. Desain studi kasus secara khusus dipilih karena memungkinkan peneliti memahami fenomena yang kompleks dalam batas-batas konteks yang spesifik dan nyata (Rashid et al., 2019). Penelitian ini berfokus pada satu sekolah dasar negeri yang terletak di wilayah perkotaan, di mana kasus pelaporan terhadap guru pernah terjadi dalam lima tahun terakhir. Pemilihan satu situs ini bukan merupakan keterbatasan, melainkan strategi yang disengaja untuk memungkinkan penyelidikan yang lebih intens dan kontekstual terhadap fenomena yang diteliti.

Subjek penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling, di mana partisipan dipilih berdasarkan relevansi dan keterlibatan langsung mereka dalam konteks permasalahan yang diteliti (Robinson, 2014). Subjek terdiri atas guru-guru SD negeri yang pernah terlibat dalam konflik hukum dengan wali murid, kepala sekolah sebagai pihak otoritas kelembagaan, serta beberapa wali murid yang terkait langsung dengan kasus. Jumlah subjek tidak ditetapkan secara kaku di awal, melainkan ditentukan secara fleksibel hingga tercapai saturasi data, suatu titik di mana wawancara atau observasi tambahan tidak lagi menghasilkan informasi baru yang signifikan (Fusch & Ness, 2015). Keberagaman perspektif dijaga dengan memperhatikan karakteristik subjek meliputi rentang usia, latar belakang pendidikan, dan lama pengalaman mengajar.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri, sebagaimana lazim dalam paradigma kualitatif, karena peneliti berperan sebagai alat pengumpul dan penafsir data yang adaptif terhadap situasi lapangan (Castillo-Montoya, 2016). Instrumen pendukung meliputi pedoman wawancara semi-terstruktur yang dirancang untuk menggali aspek-aspek spesifik terkait dinamika pelaporan hukum, pola komunikasi, dan dampak psikologis terhadap profesi guru. Validitas instrumen dijaga melalui proses expert review yang melibatkan pakar di bidang pendidikan dan hukum, serta uji coba wawancara pada subjek di luar lokasi penelitian untuk menguji keterbacaan dan ketepatan pertanyaan (Castillo-Montoya, 2016).

Pengumpulan data dilaksanakan melalui tiga prosedur utama yang saling melengkapi: wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Wawancara mendalam dilakukan secara tatap muka di lokasi sekolah atau tempat netral yang disepakati, dengan durasi yang disesuaikan kebutuhan tiap subjek. Observasi partisipatif dilakukan untuk memahami konteks interaksi sehari-hari antara guru, siswa, dan wali murid secara langsung di lapangan (Sagastui et al., 2024). Dokumen yang dianalisis mencakup catatan administrasi sekolah, laporan kasus, dan pemberitaan media yang berkaitan dengan pelaporan guru. Seluruh data wawancara direkam dengan persetujuan partisipan, kemudian ditranskripsi secara verbatim dan diberi kode awal untuk mempermudah proses analisis.

Analisis data mengikuti prosedur analisis tematik yang mencakup tahapan familiarisasi

data, pengkodean awal, pengelompokan kode menjadi subtema, dan pengidentifikasian tema utama secara induktif (Braun & Clarke, 2021). Keabsahan data dijamin melalui triangulasi metode, yakni dengan membandingkan dan memverifikasi silang temuan dari wawancara, observasi, dan analisis dokumen (Mohajan, 2018). Selain itu, member checking dilakukan dengan mengembalikan temuan kepada subjek penelitian untuk memvalidasi akurasi interpretasi, sehingga hasil analisis benar-benar mencerminkan realitas yang dialami partisipan (Birt et al., 2016). Hasil analisis disajikan secara naratif-deskriptif untuk menghadirkan gambaran yang komprehensif dan koheren tentang fenomena yang diteliti. Seluruh prosedur penelitian dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip etika penelitian, termasuk kerahasiaan identitas partisipan dan kesediaan informasi yang diperoleh secara sukarela.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini mengungkap sejumlah temuan penting terkait fenomena pelaporan guru oleh wali murid di sekolah dasar negeri. Temuan disajikan secara deskriptif dan didukung oleh data yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen, kemudian dianalisis secara sistematis untuk menghadirkan gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti. Proses analisis tematik yang diterapkan dalam penelitian ini mengikuti prosedur yang mencakup familiarisasi data, pengkodean awal, pengelompokan kode, dan pengidentifikasian **JIPTek**, E-ISSN: 3025-6968, Vol 3, No 1, Januari 2025

tema utama secara induktif (Braun & Clarke, 2021), sehingga menghasilkan temuan yang terstruktur dan dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis.

Pemicu Utama Pelaporan Ketidaksepakatan atas Metode Pengajaran dan Tindakan Disiplin

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pemicu utama pelaporan guru ke ranah hukum adalah ketidaksepakatan antara wali murid dan guru mengenai metode pengajaran atau tindakan disiplin yang diterapkan. Sebanyak 65% guru yang diwawancarai menyatakan bahwa tindakan mereka sepenuhnya didasarkan pada kebijakan sekolah yang berlaku, sementara 35% lainnya mengaku tidak mendapatkan perlindungan yang memadai dari pihak sekolah ketika menghadapi konflik dengan wali murid. Kondisi ini dipertegas oleh hasil observasi partisipatif, di mana interaksi antara guru dan wali murid kerap diwarnai oleh miskomunikasi yang tidak terselesaikan dengan baik, terutama dalam pertemuan informal di lingkungan sekolah.

Dari perspektif wali murid, sekitar 60% mengaku melaporkan guru karena merasa tindakan yang dilakukan melampaui batas kewajaran, khususnya tindakan yang dikategorikan sebagai disiplin fisik atau pernyataan verbal yang dianggap tidak pantas terhadap peserta didik. Namun demikian, analisis dokumen atas laporan-laporan yang masuk menunjukkan bahwa sebagian besar kasus tidak disertai bukti yang cukup kuat untuk mendukung klaim tersebut. Temuan ini mencerminkan adanya ketimpangan persepsi yang signifikan antara kedua belah pihak, yang sering kali

diperburuk oleh absennya mekanisme mediasi konstruktif di tingkat sekolah.

Tabel 1 di bawah ini menyajikan jenis konflik yang menjadi dasar pelaporan guru:

Jenis Konflik	Persentase Kasus (%)
Metode pengajaran yang dipersoalkan	45%
Disiplin fisik	30%
Komunikasi tidak efektif	15%
Alasan lain	10%

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa persoalan metode pengajaran mendominasi kasus pelaporan (45%), diikuti oleh tindakan disiplin fisik (30%), komunikasi tidak efektif (15%), dan alasan lain-lain (10%). Pola ini mengindikasikan bahwa konflik paling sering berakar pada perbedaan ekspektasi pedagogis antara guru dan wali murid, bukan semata-mata pada tindakan yang secara objektif melanggar norma atau peraturan yang berlaku. Ketimpangan ini semakin nyata ketika ditelusuri lebih lanjut melalui wawancara mendalam guru-guru yang dilaporkan umumnya mengaku tidak menduga bahwa tindakan mereka akan direspons secara hukum, karena mereka meyakini bahwa tindakan tersebut merupakan bagian dari tanggung jawab profesional yang sah.

Temuan lebih lanjut dari observasi partisipatif menunjukkan bahwa sebagian besar ketegangan antara guru dan wali murid berkembang secara bertahap, dimulai dari insiden kecil yang tidak segera diselesaikan melalui komunikasi yang memadai. Dalam banyak kasus, wali murid mengaku sudah menyimpan keberatan sejak awal namun tidak memiliki saluran yang jelas untuk menyampaikannya secara formal. Absennya mekanisme pengaduan internal yang terstruktur di sekolah menjadi faktor yang secara konsisten muncul dalam narasi wali murid sebagai pemicu keputusan mereka untuk membawa persoalan ke ranah hukum.

Dampak terhadap Profesionalisme dan Kesejahteraan Psikologis Guru

Selain mengidentifikasi pemicu konflik, penelitian ini juga menemukan dampak yang signifikan terhadap profesionalisme dan kondisi psikologis guru. Sebanyak 70% dari guru yang pernah terlibat dalam kasus pelaporan mengaku kehilangan motivasi mengajar dan merasa cemas ketika berinteraksi dengan wali murid. Kecemasan ini tidak hanya bersifat situasional, tetapi berkembang menjadi kekhawatiran yang menetap dalam praktik mengajar sehari-hari. Beberapa guru bahkan secara serius mempertimbangkan untuk meninggalkan profesi akibat tekanan psikologis yang berkelanjutan. Tingkat motivasi guru tercatat mengalami penurunan signifikan dari 80% sebelum kasus pelaporan menjadi 45% setelahnya, mencerminkan dampak emosional dan profesional yang mendalam akibat konflik tersebut.

Hasil observasi juga menunjukkan perubahan perilaku yang nyata pada guru yang pernah mengalami pelaporan mereka cenderung lebih pasif dalam menerapkan tindakan disiplin, menghindari komunikasi langsung dengan wali murid tanpa kehadiran pihak ketiga, serta membatasi keterlibatan dalam kegiatan sekolah di luar jam pelajaran. Perubahan perilaku ini secara tidak langsung berdampak pada dinamika kelas, karena guru yang bersikap defensif cenderung mengurangi inisiatif dan kreativitas dalam proses pengajaran. Pola ini mengindikasikan bahwa dampak konflik melampaui dimensi personal dan mulai menyentuh kualitas proses pembelajaran secara keseluruhan.

Temuan dari analisis dokumen turut memperkuat gambaran ini. Catatan administrasi sekolah menunjukkan bahwa guru-guru yang terlibat dalam kasus pelaporan mengalami peningkatan frekuensi izin sakit dan penurunan kehadiran dalam kegiatan pengembangan profesional sekolah pada periode pasca-konflik. Data ini mengindikasikan bahwa dampak konflik tidak hanya bersifat psikologis dalam arti sempit, tetapi juga merambat ke dimensi keterlibatan kelembagaan dan komitmen profesional guru secara lebih luas.

Pembahasan

Kesenjangan Persepsi sebagai Akar Konflik

Temuan penelitian ini secara konsisten menunjukkan bahwa akar utama konflik antara guru dan wali murid adalah kesenjangan persepsi mengenai batas-batas profesionalisme guru dan definisi tindakan yang dianggap pantas dalam **JIPTek**, E-ISSN: 3025-6968, Vol 3, No 1, Januari 2025

konteks pendidikan. Rai et al. (2023) menegaskan bahwa permasalahan semacam ini sering kali diperparah oleh ketidakmampuan para pihak dalam mengenali kebutuhan dan permasalahan autentik yang ada di lapangan. Guru memandang tindakan mereka sebagai implementasi prosedur pedagogis yang sah, sementara wali murid menafsirkannya melalui lensa kepentingan perlindungan anak yang bersifat emosional. Dua kerangka penilaian yang berbeda ini bertumbukan dalam ruang interaksi yang tidak difasilitasi oleh mekanisme komunikasi yang memadai, sehingga potensi konflik semakin besar.

Temuan bahwa 45% kasus pelaporan dipicu oleh ketidakpuasan terhadap metode pengajaran secara langsung menggambarkan ketidakselarasan antara harapan orang tua dan praktik profesional guru. Wali murid yang tidak memahami landasan kurikuler di balik suatu metode pengajaran cenderung mengevaluasinya berdasarkan asumsi dan pengalaman pribadi mereka sendiri, bukan berdasarkan standar pedagogis yang berlaku (Vinokur et al., 2024). Guru, di sisi lain, merasa telah bertindak sesuai dengan panduan kurikulum dan kebijakan sekolah, namun tidak mampu mengomunikasikan rasionalisasi tersebut kepada orang tua secara efektif. Kesenjangan ini pada dasarnya bersumber dari minimnya dialog dua arah yang berkelanjutan antara sekolah dan keluarga, sebagaimana ditekankan oleh Valente & Lourenço (2020) dalam kajian mereka tentang peran kecerdasan emosional guru dalam manajemen konflik di kelas.

Kondisi ini dipertegas oleh temuan Lutovac et al. (2024) yang menyatakan bahwa ketegangan dalam hubungan guru-orang tua secara konsisten menggeser lanskap pengetahuan profesional guru, mendorong mereka untuk mempertanyakan kompetensi dan identitas diri. Dalam jangka panjang, proses ini melemahkan kepercayaan diri guru dalam mengambil keputusan pedagogis yang inovatif, karena setiap tindakan yang berpotensi dipersepsikan negatif oleh orang tua menimbulkan risiko hukum yang nyata. Implikasi ini sangat serius bagi kualitas pendidikan secara keseluruhan, karena guru yang berada dalam kondisi defensif tidak dapat menjalankan peran profesionalnya secara optimal.

Lebih jauh, De Gioannis et al. (2023) dalam kajian mereka tentang strategi kompensatoris guru dan orang tua menemukan bahwa tekanan institusional yang tinggi termasuk beban administratif dan tuntutan profesional yang tidak diimbangi oleh dukungan kelembagaan yang memadai secara signifikan meningkatkan kerentanan guru terhadap konflik dengan orang tua. Dalam konteks penelitian ini, ketidakcukupan dukungan dari pihak sekolah yang dilaporkan oleh 35% guru yang diwawancarai mencerminkan celah kelembagaan yang sama ketika guru tidak merasa terlindungi oleh institusinya, mereka terpaksa menghadapi konflik secara individual tanpa infrastruktur resolusi yang memadai. Ketiadaan sistem pendukung ini tidak hanya merugikan guru secara personal, tetapi juga memperlemah kapasitas institusi sekolah untuk berfungsi sebagai ruang pembelajaran yang aman dan kondusif.

JIPTek, E-ISSN: 3025-6968, Vol 3, No 1, Januari 2025

Wibowo & Dacholfany (2023) dalam kajian mereka tentang keterampilan manajemen konflik guru bimbingan dan konseling menunjukkan bahwa kemampuan guru dalam mengelola konflik secara konstruktif sangat dipengaruhi oleh ketersediaan pelatihan dan dukungan sistemik dari institusi. Temuan ini relevan dengan konteks penelitian ini sebagian besar guru yang terlibat dalam kasus pelaporan tidak memiliki bekal yang memadai dalam komunikasi konflik dan negosiasi, sehingga potensi eskalasi menjadi lebih besar. Pelatihan komunikasi yang sistematis, bukan sekadar pelatihan teknis pedagogis, menjadi kebutuhan yang tidak dapat ditunda lagi.

Dampak Psikologis dan Ancaman terhadap Keberlanjutan Profesi Guru

Penurunan motivasi guru yang signifikan dari 80% menjadi 45% setelah menghadapi kasus pelaporan merupakan indikator nyata dari dampak psikologis yang serius. Temuan ini selaras dengan analisis Weber & Vereenoghe (2020) yang mengacu pada teori motivasi Herzberg, di mana ketidakamanan kerja yang ditimbulkan oleh ancaman konflik hukum termasuk dalam kategori faktor hygiene yang apabila tidak terpenuhi akan langsung memicu ketidakpuasan kerja secara mendalam. Ketika guru tidak lagi merasa aman dalam menjalankan tugas profesionalnya, motivasi intrinsik yang menjadi landasan dedikasi mengajar akan terkikis secara bertahap. Erosi motivasi ini tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan merupakan hasil akumulasi dari tekanan yang berkelanjutan tanpa

adanya ruang pemulihan yang difasilitasi secara institusional.

Lebih jauh, Panolong (2020) menemukan bahwa guru yang pernah terlibat dalam kasus hukum mengalami penurunan kepercayaan diri yang berdampak langsung pada kualitas interaksi dengan siswa di kelas. Guru yang secara psikologis terbebani oleh konflik cenderung mengurangi inisiatif pedagogis dan menghindari pendekatan pembelajaran yang kreatif, mengingat kekhawatiran bahwa inovasi tersebut dapat kembali memicu reaksi negatif dari wali murid. Kondisi ini menciptakan lingkaran setan yang destruktif konflik yang belum terselesaikan melemahkan motivasi guru, yang kemudian berdampak pada menurunnya kualitas pembelajaran, yang pada gilirannya dapat memicu ketidakpuasan orang tua baru dan berpotensi menciptakan konflik berikutnya.

Temuan bahwa beberapa guru mempertimbangkan untuk meninggalkan profesi juga perlu dilihat dalam konteks yang lebih luas. El-Metaal & Sanchez (2024) dalam kajian mereka tentang dampak pandemi COVID-19 terhadap hubungan guru menemukan bahwa tekanan eksternal yang berkepanjangan termasuk tekanan dari orang tua secara signifikan meningkatkan intensi keluar (*turnover intention*) di kalangan guru sekolah dasar. Kehilangan guru berpengalaman akibat tekanan konflik merupakan kerugian institusional yang sulit dipulihkan, mengingat pengetahuan pedagogis yang terakumulasi selama bertahun-tahun tidak dapat dengan mudah digantikan oleh tenaga pengajar baru.

Dampak terhadap keberlanjutan profesi guru ini juga berimplikasi langsung terhadap peserta didik. Liu et al. (2024) menunjukkan bahwa hubungan guru-orang tua yang negatif berkorelasi dengan munculnya masalah perilaku sosial pada anak, yang dimediasi oleh meningkatnya konflik peran dan menurunnya efikasi diri dalam pengasuhan. Dengan kata lain, ketika konflik antara guru dan wali murid tidak terselesaikan, dampaknya tidak berhenti pada kedua belah pihak yang bersengketa, melainkan merambat ke peserta didik yang menjadi subjek utama proses pendidikan. Anak-anak yang berada dalam lingkungan di mana guru dan orang tuanya terlibat konflik akan mengalami tekanan ganda yang dapat menghambat perkembangan akademis maupun sosial-emosional mereka.

Temuan ini menegaskan bahwa persoalan konflik guru-wali murid tidak boleh dipandang sebagai urusan personal antara dua pihak dewasa semata. Ia adalah persoalan ekosistem pendidikan yang menyentuh kepentingan semua pemangku kepentingan, terutama peserta didik. Oleh karena itu, intervensi yang diperlukan harus bersifat sistemik, bukan sekadar reaktif terhadap insiden individual yang sudah terlanjur berkembang menjadi konflik terbuka.

Lemahnya Mekanisme Mediasi dan Edukasi Prosedural

Temuan bahwa sebagian besar laporan wali murid tidak didukung oleh bukti yang memadai menunjukkan adanya kesenjangan serius dalam pemahaman wali murid mengenai prosedur pengaduan yang benar dan proporsional. Sagastui et al. (2024) dalam studi observasional mereka tentang manajemen

konflik di sekolah usia dini menekankan bahwa ketiadaan prosedur yang jelas dan dipahami bersama merupakan faktor risiko utama yang mempercepat eskalasi konflik. Ketika wali murid tidak memiliki pemahaman yang memadai tentang jalur pengaduan yang tersedia di tingkat sekolah, mereka cenderung langsung melompat ke mekanisme hukum formal sebagai satu-satunya opsi yang mereka ketahui. Kecenderungan ini diperparah oleh meningkatnya akses informasi melalui media sosial yang kerap menyajikan narasi konflik guru-orang tua secara sensasional tanpa konteks yang memadai, sehingga mendorong persepsi bahwa jalur hukum adalah respons yang normal dan proporsional terhadap setiap ketidakpuasan terkait penanganan anak di sekolah.

Persoalan ini juga mencerminkan kegagalan sekolah sebagai institusi untuk memainkan peran edukatifnya kepada wali murid. Aggrawal & Magana (2024) mengingatkan bahwa dalam perspektif ekologi perkembangan, sekolah sebagai lingkungan mikro memiliki tanggung jawab untuk membentuk pemahaman dan perilaku semua pemangku kepentingan yang berinteraksi di dalamnya, termasuk orang tua. Ketika sekolah bersikap pasif dalam memberikan edukasi kepada wali murid mengenai prosedur pengaduan, hak dan kewajiban masing-masing pihak, serta batas-batas kewenangan guru, maka ruang kosong tersebut akan diisi oleh asumsi, spekulasi, dan informasi yang tidak akurat dari sumber-sumber yang tidak otoritatif. Kondisi ini menciptakan iklim ketidakpercayaan yang membuat setiap

interaksi antara guru dan wali murid berpotensi disalahartikan.

Huang & Lajoie (2023) menegaskan bahwa interaksi sosial-emosional yang berkualitas antara guru dan orang tua merupakan prasyarat bagi terbentuknya kepercayaan kelembagaan. Tanpa kepercayaan ini, setiap tindakan guru betapapun legitimnya berpotensi ditafsirkan secara negatif oleh orang tua yang merasa tidak dilibatkan dalam proses pendidikan anak mereka. Program komunikasi yang terstruktur dan terjadwal, seperti pertemuan rutin antara guru dan wali murid serta laporan perkembangan belajar yang transparan, merupakan investasi kelembagaan yang dapat mencegah konflik sebelum berkembang menjadi persoalan hukum. Komunikasi yang bersifat proaktif dan rutin terbukti jauh lebih efektif dalam membangun kepercayaan dibandingkan komunikasi yang hanya terjadi ketika konflik sudah terbuka.

Rai et al. (2023) dalam kajian resolusi konflik di institusi pendidikan menunjukkan bahwa komunikasi tertulis yang terstruktur antara pihak-pihak yang terlibat dalam konflik mampu mereduksi intensitas ketegangan secara signifikan, bahkan sebelum intervensi mediasi formal dilakukan. Temuan ini mengisyaratkan bahwa investasi sekolah dalam sistem dokumentasi dan pelaporan yang transparan misalnya dalam bentuk jurnal komunikasi guru-orang tua, laporan insiden yang dapat diakses bersama, atau platform komunikasi digital yang terstruktur dapat menjadi langkah preventif yang efektif dalam meredam eskalasi konflik.

Urgensi Mekanisme Mediasi Internal dan Dukungan Kelembagaan

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini mengarah pada satu kebutuhan mendesak pembangunan mekanisme mediasi internal yang terstruktur di tingkat sekolah. Weber & Vereenoghe (2020) dalam tinjauan sistematis mereka menyimpulkan bahwa pendekatan restoratif di lingkungan sekolah yang berfokus pada pemulihan relasi daripada pemberian sanksi terbukti jauh lebih efektif dalam menyelesaikan konflik secara berkelanjutan dibandingkan respons punitif. Mediasi berbasis pendekatan restoratif memungkinkan kedua pihak untuk menyampaikan perspektif masing-masing dalam ruang yang aman dan difasilitasi oleh pihak netral, sehingga kesalahpahaman dapat diklarifikasi sebelum berkembang menjadi tuduhan formal. Efektivitas pendekatan ini bersumber dari prinsip dasarnya yang mengedepankan dialog dan pemahaman bersama, bukan penentuan siapa yang benar dan siapa yang salah.

Vinokur et al. (2024) menambahkan bahwa pembelajaran berbasis relasi sosial dan kepemimpinan di sekolah harus diintegrasikan sebagai bagian dari strategi manajemen konflik yang holistik. Ini berarti bahwa kemampuan kepala sekolah dalam memfasilitasi dialog antara guru dan orang tua menjadi kompetensi kepemimpinan yang tidak kalah pentingnya dibandingkan kompetensi manajerial lainnya. Kepala sekolah yang mampu bertindak sebagai mediator yang kredibel dapat mencegah eskalasi konflik jauh sebelum jalur hukum menjadi pilihan yang dipertimbangkan oleh salah satu **JIPTek**, E-ISSN: 3025-6968, Vol 3, No 1, Januari 2025

pihak. Namun demikian, peran mediasi ini tidak dapat diemban oleh kepala sekolah seorang diri diperlukan sistem mediasi yang melibatkan konselor pendidikan profesional dan, dalam kasus-kasus tertentu, perwakilan dari dinas pendidikan setempat sebagai pihak otoritas yang netral.

Aggrawal & Magana (2024) menawarkan perspektif yang relevan dengan menekankan bahwa pelatihan manajemen konflik yang efektif memerlukan simulasi situasi nyata yang memungkinkan peserta untuk mempraktikkan strategi resolusi dalam konteks yang mendekati kondisi lapangan. Dalam konteks sekolah, ini berarti bahwa pelatihan bagi guru dalam menghadapi konflik dengan orang tua tidak cukup hanya bersifat teoritis, melainkan perlu mencakup latihan praktis yang mensimulasikan skenario konflik aktual dan memberikan panduan respons yang konkret dan dapat diterapkan langsung.

Penguatan sistem dukungan hukum dan emosional bagi guru juga menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan. Liu et al. (2024) menunjukkan bahwa konflik antara guru dan orang tua yang tidak terselesaikan tidak hanya berdampak pada guru, tetapi juga pada perilaku sosial anak yang menjadi subjek konflik tersebut. Dengan demikian, investasi dalam perlindungan kesejahteraan guru adalah sekaligus investasi dalam kualitas perkembangan peserta didik dua tujuan yang pada hakikatnya tidak dapat dipisahkan dalam konteks pendidikan yang berkualitas.

Valente & Lourenço (2020) secara khusus menekankan bahwa kecerdasan emosional guru

merupakan variabel kunci dalam kemampuan mereka mengelola konflik secara konstruktif. Guru dengan kapasitas regulasi emosi yang baik tidak hanya mampu merespons provokasi dari orang tua dengan lebih tenang, tetapi juga mampu membangun iklim komunikasi yang lebih kondusif sejak awal, sehingga potensi konflik dapat diminimalkan secara proaktif. Pengembangan kecerdasan emosional guru melalui program pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan karena itu perlu menjadi bagian integral dari sistem pengembangan profesional guru, bukan sekadar pelengkap yang bersifat opsional.

De Gioannis et al. (2023) juga menegaskan bahwa kolaborasi antara guru dan orang tua yang dibangun atas dasar saling percaya dan saling menghormati terbukti mampu menjadi penyangga efektif terhadap tekanan institusional yang tinggi. Sekolah yang berhasil membangun budaya kemitraan yang autentik antara guru dan wali murid bukan sekadar hubungan formal satu arah di mana sekolah hanya menginformasikan dan orang tua hanya menerima akan memiliki kapasitas yang jauh lebih besar untuk mencegah dan menyelesaikan konflik secara internal. Budaya ini tidak tumbuh dengan sendirinya, melainkan perlu dibangun secara sistematis melalui kebijakan sekolah yang eksplisit, program keterlibatan orang tua yang bermakna, dan kepemimpinan yang secara konsisten memodelkan nilai-nilai dialog dan keterbukaan.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menggarisbawahi bahwa solusi atas fenomena pelaporan guru oleh wali murid tidak dapat direduksi pada satu intervensi tunggal, melainkan **JIPTek**, E-ISSN: 3025-6968, Vol 3, No 1, Januari 2025

memerlukan pendekatan multi-lapis yang mencakup dimensi komunikasi, mediasi, perlindungan hukum, dan pengembangan kapasitas semua pemangku kepentingan. Tanpa pendekatan yang komprehensif dan sistemik semacam ini, ekosistem pendidikan akan terus rentan terhadap konflik yang tidak hanya merugikan guru dan orang tua secara individual, tetapi pada akhirnya paling dirasakan dampaknya oleh peserta didik yang menjadi tujuan utama dari seluruh proses pendidikan itu sendiri.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa fenomena pelaporan guru oleh wali murid di sekolah dasar negeri merupakan cerminan dari ketimpangan struktural dalam pemahaman peran, tanggung jawab, dan batas-batas profesionalisme antara kedua belah pihak. Konflik yang terjadi sebagian besar bukan berakar pada pelanggaran etika yang disengaja, melainkan pada kesenjangan persepsi terhadap metode pengajaran dan tindakan disiplin yang tidak dijumpai oleh komunikasi yang memadai. Minimnya edukasi wali murid mengenai prosedur pengaduan yang tepat turut memperburuk situasi, mendorong eskalasi langsung ke jalur hukum tanpa melalui mekanisme penyelesaian internal yang seharusnya menjadi lini pertama resolusi konflik.

Evaluasi terhadap temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dampak konflik jauh melampaui dimensi relasional antara guru dan orang tua. Penurunan motivasi guru hingga 35% pascakonflik, perubahan perilaku mengajar yang semakin defensif, serta meningkatnya intensi

untuk meninggikan profesi merupakan indikator nyata bahwa konflik yang tidak terselesaikan secara konstruktif berpotensi menggerus kualitas ekosistem pendidikan secara sistemik. Lebih jauh, peserta didik yang berada dalam lingkungan di mana hubungan guru-orang tua penuh ketegangan turut menanggung beban dalam perkembangan sosial dan akademis mereka.

Secara implikatif, temuan ini menegaskan bahwa penyelesaian persoalan ini membutuhkan intervensi yang bersifat multi-lapis: penguatan mekanisme mediasi internal di tingkat sekolah, pengembangan kapasitas komunikasi dan kecerdasan emosional guru, edukasi prosedural bagi wali murid, serta perlindungan hukum yang lebih konkret bagi tenaga pendidik. Pada level kebijakan, hasil penelitian ini mendukung perlunya regulasi yang secara eksplisit mengatur prosedur penyelesaian konflik guru-orang tua sebelum memasuki ranah hukum, sebagai bagian dari kerangka tata kelola pendidikan dasar yang lebih inklusif dan berkeadilan. Kolaborasi antara institusi pendidikan, pemerintah daerah, dan komunitas menjadi prasyarat agar seluruh langkah tersebut dapat terwujud secara berkelanjutan demi terciptanya lingkungan belajar yang kondusif bagi guru, orang tua, dan terutama peserta didik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aggrawal, S., & Magana, A. J. (2024). Teamwork Conflict Management Training and Conflict Resolution Practice via Large Language Models. *Future Internet*, 16(5), 177–177. <https://doi.org/10.3390/fi16050177>
- Birt, L., Scott, S., Cavers, D., Campbell, C., & Walter, F. (2016). Member checking: A tool to enhance trustworthiness or merely a nod to validation? *Qualitative Health Research*, 26(13), 1802–1811. <https://doi.org/10.1177/1049732316654870>
- Braun, V., & Clarke, V. (2021). Thematic analysis: A practical guide to understanding and doing. *Qualitative Research in Psychology*, 18(3), 328–352. <https://doi.org/10.1080/14780887.2021.1901595>
- Castillo-Montoya, M. (2016). Preparing for interview research: The interview protocol refinement framework. *The Qualitative Report*, 21(5), 811–831. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2016.2337>
- De Gioannis, E., Ballarino, G., & Cartagini, D. (2023). Parents and teachers' compensatory strategies during COVID-19 school closures: A scoping review. *International Review of Education*, 69(5), 603–623. <https://doi.org/10.1007/s11159-023-10011-3>
- El-Metaal, K., & Sanchez, H. S. (2024). The impact of COVID-19 on elementary teachers' relationships with students, parents, and other teachers. *Teachers and Teaching*, 1–14. <https://doi.org/10.1080/13540602.2024.2420136>
- Fusch, P. I., & Ness, L. R. (2015). Are we there yet? Data saturation in qualitative research. *The Qualitative Report*, 20(9), 1408–1416. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2015.2281>
- Huang, X., & Lajoie, S. P. (2023). Social emotional interaction in collaborative learning: Why it matters and how can we measure it? *Social Sciences & Humanities Open*, 7(1), 100447. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2023.100447>
- Liu, G., Jin, Z., Zheng, X., et al. (2024). Associations between teacher–parent relationships and preschool children's

- social behavior problems—the chain mediating roles of work–family conflict and parenting self-efficacy. *Frontiers in Psychology*, 15(10.3389).
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1349652>
- Lutovac, S., Keränen, V., Körkkö, M., et al. (2024). Teachers' experiences of being unsettled within their relationships with parents: Shifting professional knowledge landscapes. *Teaching and Teacher Education*, 152, 104790–104790.
<https://doi.org/10.1016/j.tate.2024.104790>
- Mohajan, H. K. (2018). Qualitative research methodology in social sciences and related subjects. *Journal of Economic Development, Environment and People*, 7(1), 23–48.
<https://doi.org/10.26458/jedep.v7i1.571>
- Panolong, K. S. (2020). Managing conflict talk in language classrooms. *Social Sciences & Humanities Open*, 2(1), 100012.
<https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2020.100012>
- Rai, P., Gupta, P., & Parewa, B. (2023). Written communication and energy transfer to fix a dysfunctional team: a case study in conflict resolution in an educational institution. *LBS Journal of Management & Research*, Vol. 22 No. 1, 2024 pp. 37-54. <https://doi.org/10.1108/lbsjmr-10-2022-0066>
- Rashid, Y., Rashid, A., Warraich, M. A., Sabir, S. S., & Waseem, A. (2019). Case study method: A step-by-step guide for business researchers. *International Journal of Qualitative Methods*, 18, 1–13.
<https://doi.org/10.1177/1609406919862424>
- Robinson, O. C. (2014). Sampling in interview-based qualitative research: A theoretical and practical guide. *Qualitative Research in Psychology*, 11(1), 25–41.
<https://doi.org/10.1080/14780887.2013.801543>
- Sagastui, J., Herrán, E., & Anguera, M. T. (2024). Observational Analysis of the Educational Management of Conflicts Between Young Children in the Emmi Pikler Nursery School Using complementarity of data analysis. *Early Childhood Education Journal*. 53(1), 851–867.
<https://doi.org/10.1007/s10643-024-01643-7>
- Valente, S., & Lourenço, A. A. (2020). Conflict in the Classroom: How Teachers' Emotional Intelligence Influences Conflict Management. *Frontiers in Education*, 5(5).
<https://doi.org/10.3389/feduc.2020.00005>
- Vinokur, E., Yomtovian, A., Shalev Marom, M., et al. (2024). Social-based learning and leadership in school: Conflict management training for holistic, relational conflict resolution. *Frontiers in Sports and Active Living*, 6, Article 1412968.
<https://doi.org/10.3389/frsps.2024.1412968>
- Weber, C., & Vereenoghe, L. (2020). Reducing conflicts in school environments using restorative practices: A systematic review. *International Journal of Educational Research Open*, 1(1), 100009.
<https://doi.org/10.1016/j.ijedro.2020.100009>
- Wibowo, A., & Dacholfany, M. I. (2023). Guidance and Counseling Teacher Conflict Management Skills. *Al-Hayat: Journal of Islamic Education*, 7(2), 642.
<https://doi.org/10.35723/ajie.v7i2.425>