

**KEPUASAN ORANG TUA SISWA TERHADAP LAYANAN
PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD DI TK IT AL-KHAIRAH
KECAMATAN UMBULHARJO KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan

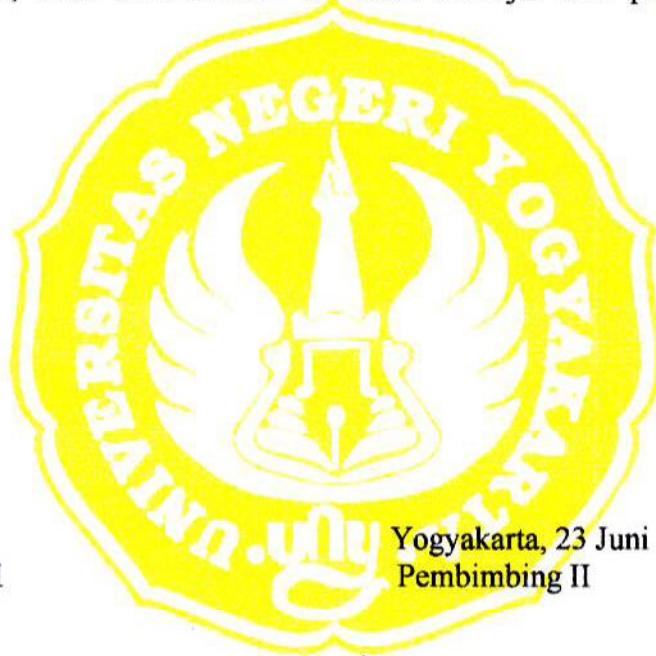


Oleh
Harun Alrasid
NIM 08101244004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN
JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
JULI 2015**

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul "KEPUASAN ORANG TUA SISWA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD DI TK IT AL-KHAIRAAAT KECAMATAN UMBULHARJO KOTA YOGYAKARTA" yang disusun oleh Harun Alrasid, NIM 08101244004 ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.



Pembimbing I

Yogyakarta, 23 Juni 2015

Pembimbing II

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rahmania Utari".

Rahmania Utari, S.Pd, M.Pd
NIP. 19820918 200501 2 001

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Mada Sutapa".

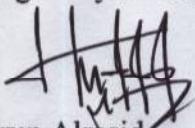
Mada Sutapa, SIP, M.Si
NIP. 19731008 199802 1 001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan penulisan karya ilmiah yang telah berlaku.

Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam lembar pengesahan adalah asli. Apabila terbukti tanda tangan dosen penguji palsu, maka saya bersedia memperbaiki dan mengikuti yudisium satu tahun kemudian.

Yogyakarta, 13 Juli 2015
Yang menyatakan,


Harun Alrasid
NIM 08101244004

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD DI TK IT AL-KHARIAAT KECAMATAN UMBULHARJO KOTA YOGYAKARTA" yang disusun oleh Harun Alrasid NIM 08101244004 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 07 Juli 2015 dan dinyatakan lulus.



Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Ramania Utari, S.Pd, M.Pd	Ketua Penguji		13 Juli 2015
Dr. Wiwik Wijayanti, M.Pd	Sekretaris Penguji		13 Juli 2015
Dr. Harun, M.Pd	Penguji Utama		10 Juli 2015
Mada Sutapa, SIP, M.Si	Penguji Pendamping		13 Juli 2015

Yogyakarta, 23 Juli 2015
Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,



Dr. Haryanto, M.Pd.

NIP. 19600902 198702 1 001

MOTTO

Hampir seperlima hidup kita adalah di sekolah. Bayangkan apa yang akan terjadi apabila sekolah kita mempunyai lingkungan, kualitas, dan kepekaan yang buruk.

(Tedjsad. Jr)

Orang tua saya mengatakan: "Kami mengirim anak-anak kita ke sekolah tidak hanya menjadi orang pintar, tetapi juga menjadi seseorang yang memahami kebijaksanaan hidup".

(Anonim)

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

- 1. Bapak Ahdan dan Ibu Nanih Suryanih (Orang Tua)**
- 2. Almamater Universitas Negeri Yogyakarta**
- 3. Nusa, Bangsa, dan Agama**

**KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN
LEMBAGA PAUD DI TK IT AL- KHAIRAAAT
KECAMATAN UMBULHARJO
KOTA YOGYAKARTA**

Oleh
HARUN ALRASID
NIM 08101244004

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui: 1) kepuasan orang tua siswa terhadap pendidik di TK IT Al-Khairaat di Kecamatan Umbulharjo. 2) kepuasan orang tua siswa terhadap sarana, prasarana dan pengelolalaan di TK IT Al-Khairaat di Kecamatan Umbulharjo. 3) kepuasan orang tua siswa terhadap standar isi, proses dan penilaian di TK IT Al-Khairaat di Kecamatan Umbulharjo. 4) kepuasan orang tua siswa terhadap tingkat pencapaian perkembangan di TK IT Al-Khairaat di Kecamatan Umbulharjo.

Pendekatan penelitian menggunakan kuantitatif dan jenis penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh orang tua siswa TK IT Al-Khairaat sebanyak 138. Sampel diambil berdasarkan rumus *Isaac and Michael* dengan “*sampling error*” 5% sehingga didapatkan sampel sejumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data dengan angket dan dokumentasi. Uji validitas menggunakan *professional judgement* oleh dosen pembimbing kemudian dilanjutkan dengan rumus *Korelasi Product Moment* dari Karl Pearson dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Teknik analisis data menggunakan *univariate analysis of the satisfaction attributes* yaitu analisis dengan cara memetakan distribusi frekuensi pada aspek-aspek kepuasan.

Penelitian ini menunjukan bahwa: 1) kepuasan orang tua terhadap pendidik perolehan skor tertinggi pada aspek cara guru menyambut kedatangan anak dan mendampingi saat penjemputan, dan skor terendah pada aspek cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang perkembangan anak, masing-masing yaitu 3,44 dan 2,98. 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 ada aspek kesesuaian penataan ruang kelas dengan kebutuhan anak. Masing-masing yaitu 3,13 dan 2,6. 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, masing-masing yaitu 3,17 dan 2,77. 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, masing-masing yaitu 3,11 dan 2,9.

Kata kunci : *Kepuasan Orang Tua, Layanan Pendidikan, Lembaga PAUD*

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta anugerah-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Strata 1 (S1) pada program studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta.

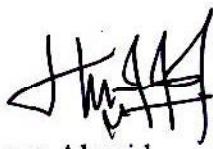
Terselesaikannya penulisan skripsi ini adalah berkat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang secara tidak langsung telah memberikan kemudahan dan kelancaran selama menuntut ilmu di UNY.
2. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, yang telah memberi izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
3. Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Rahmania Utari S.Pd, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Mada Sutapa SIP, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan motivasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Harun M.Pd. selaku penguji utama dan Ibu Dr. Wiwik Wijayanti, M.Pd selaku sekretaris penguji yang telah menguji dan memberi saran dan kritik untuk perbaikan skripsi ini

6. Ibu Eka Sri Astuti, S.Pd.I selaku Kepala Sekolah TK IT Al-Khairaat, atas bantuan dan kesediaannya dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian.
7. Seluruh dosen jurusan Administrasi Pendidikan yang memberikan bermacam-macam ilmu dan pengalaman.
8. Bapak, Ibu dan keluarga saya yang telah memberikan do'a, dukungan baik secara moril maupun materil selama penulis menyelesaikan skripsi.
9. Teman-teman jurusan Administrasi Pendidikan angkatan 2008 dan Asrama Galuh Rahayu Ciamis-Yogyakarta yang telah memberikan do'a, dukungan, dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan almamater.

Yogyakarta, 14 Juli 2015
Penulis



Harun Alrasid
NIM. 08101244004

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
 A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	11
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 13
 A. Pendidikan Anak Usia Dini	13
1. Pengertian Pendidikan Anak Usia Dini	13
2. Karkteristik Anak Usia Dini	16
3. Prinsip Pendidikan Anak Usia Dini	22

4. Komponen dalam Pembelajaran PAUD	23
B. Manajemen Pendidikan Anak Usia Dini PAUD)	26
1. Standar PAUD	26
2. Bidang Garapan Manajemen Pendidikan.....	37
C. Kepuasan Konsumen	41
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	41
2. Dimensi Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk/Jasa	42
3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	46
4. Pengukuran Kepuasan Konsumen	49
5. Konsumen Jasa Pendidikan.....	51
D. Hasil Penelitian yang Relevan	52
E. Kerangka Pikir	55
F. Pertanyaan Penelitian.....	57
 BAB III METODE PENELITIAN	 58
A. Pendekatan Penelitian	58
B. Variabel Penelitian.....	58
C. Subjek Penelitian	58
D. Waktu dan Tempat Penelitian.....	59
E. Teknik Pengumpulan Data.....	60
F. Instrumen Penelitian	61
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	63
H. Teknik Analisis Data.....	67
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 70
A. Hasil Penelitian	70
1. Deskripsi Lokasi Penelitian	70
2. Deskripsi Subyek Penelitian	71
3. Penyajian Data	74

B. Pembahasan.....	112
1. Kepuasan Orang Tua Terhadap Pendidik	112
2. Kepuasan Orang Tua Terhadap Sarana, Prasarana, dan Pengelolaan...	122
3. Kepuasan Orang Tua terhadap Standar Isi, Proses dan Penilaian	134
4. Kepuasan Orang Tua terhadap Tingkat Pencapaian Perkembangan	139
C. Keterbatasan Penelitian.....	147
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	148
A Kesimpulan	148
B Saran	151
 DAFTAR PUSTAKA	154

DAFTAR TABEL

		halaman
Tabel 1.	Jumlah Pendaftar di TK IT Al-Khaira Tahun 2012-2014	5
Tabel 2.	Data Latar Belakang Pendidikan Guru.....	6
Tabel 3.	Data Orang Tua Siswa TK IT Al-Khaira	59
Tabel 4.	Skor Alternatif Jawaban	61
Tabel 5.	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	62
Tabel 6.	Rangkuman Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 7.	Uji Validitas Kematangan Emosi	65
Tabel 8.	Karakteristik Subjek Berdasarkan Umur.....	72
Tabel 9.	Karakteristik Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 10.	Karakteristik Subjek Berdasarkan Tingkat Pendidikan	73
Tabel 11.	Karakteristik Subjek Berdasarkan Pekerjaan Orang Tua	73
Tabel 12.	Persentase data angket orang tua, indikator 1 butir 1.....	75
Tabel 13.	Rata-rata skor kepuasan orang tua terhadap kemampuan guru dalam membimbing anak	75
Tabel 14.	Persentase data angket orang tua, indikator 2 butir 2, butir 3 dan butir 4	76
Tabel 15.	Rata-rata skor kepuasan orang tua terhadap komunikasi yang dilakukan guru	77

Tabel 16. Rata-rata skor kepuasan orang tua terhadap komunikasi yang dilakukan guru.....	78
Tabel 17. Rata-rata skor kepuasan orang tua terhadap komunikasi yang dilakukan guru.....	79
Tabel 18. Persentase data angket orang tua, indikator 3 butir 5, butir 6, butir 7, dan butir 8	80
Tabel 19. Rata-rata skor orang tua terhadap guru dalam bersikap dan berperilaku pada anak.....	81
Tabel 20. Rata-rata skor kepuasan orang tua terhadap guru dalam bersikap dan berperilaku pada anak	82
Tabel 21. Rata-rata Skor kepuasan orang tua terhadap guru dalam bersikap dan berperilaku pada anak	82
Tabel 22. Rata-rata Skor kepuasan orang tua terhadap guru dalam bersikap dan berperilaku pada anak	83
Tabel 23. Keseluruhan rata-rata skor kepuasan orang tua terhadap pendidik	84
Tabel 24. Persentase data angket orang tua, indikator 1 butir 9, butir 10, dan butir 11	85
Tabel 25. Rata-rata Skor kepuasan Orang tua terhadap ketersediaan prasarana sekolah	86
Tabel 26. Rata-rata Skor kepuasan Orang tua terhadap ketersediaan prasarana sekolah	87
Tabel 27. Rata-rata Skor kepuasan Orang tua terhadap ketersediaan prasarana sekolah	87

Tabel 28. Persentase data angket orang tua, indikator 2 butir 12, butir 13, dan butir 14	88
Tabel 29. Rata-rata Skor kepuasan Orang tua terhadap ketersediaan sarana yang menunjang proses pembelajaran.....	89
Tabel 30. Rata-rata Skor kepuasan Orang tua terhadap ketersediaan sarana yang menunjang proses pembelajaran.....	90
Tabel 31. Rata-rata Skor kepuasan Orang tua terhadap ketersediaan sarana yang menunjang proses pembelajaran.....	91
Tabel 32. Persentase data angket orang tua, indikator 3 butir 15, butir 16, dan butir 17.....	91
Tabel 33. Rata-rata Skor kepuasan Orang tua terhadap pengelolaan sarana dan prasarana sekolah.....	92
Tabel 34. Rata-rata Skor kepuasan Orang tua terhadap pengelolaan sarana dan prasarana sekolah.....	93
Tabel 35. Rata-rata Skor kepuasan Orang tua terhadap pengelolaan sarana dan prasarana sekolah.....	94
Tabel 36. Keseluruhan rata-rata skor kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan	94
Tabel 37. Persentase data angket orang tua, indikator 1 butir 18.....	96
Tabel 38. Rata-rata Skor Kepuasan Orang Tua terhadap Terlaksananya Kurikulum dalam Proses Pembelajaran	96
Tabel 39. Persentase data angket orang tua, indikator 2 butir 19.....	97
Tabel 40. Rata-rata Skor kepuasan Orang tua terhadap penilaian hasil belajar anak	97

Tabel 41. Persentase data angket orang tua, indikator 3 butir 20 dan butir 21	98
Tabel 42. Rata-rata Skor kepuasan Orang tua terhadap kegiatan ekstrakurikuler yang diselenggarakan sekolah.....	99
Tabel 43. Rata-rata Skor kepuasan Orang tua terhadap kegiatan ekstrakurikuler yang diselenggarakan sekolah.....	100
Tabel 44. Keseluruhan rata-rata skor kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian	100
Tabel 45. Persentase data angket orang tua, indikator 1 butir 22, butir 23, butir 24, butir 25 dan butir 26	101
Tabel 46. Rata-rata Skor kepuasan orang tua terhadap perkembangan yang dicapai anak.....	102
Tabel 47. Rata-rata Skor kepuasan orang tua terhadap perkembangan yang dicapai anak.....	103
Tabel 48. Rata-rata Skor kepuasan orang tua terhadap perkembangan yang dicapai anak.....	104
Tabel 49. Rata-rata Skor kepuasan orang tua terhadap perkembangan yang dicapai anak.....	104
Tabel 50. Rata-rata Skor kepuasan orang tua terhadap perkembangan yang dicapai anak.....	105
Tabel 51. Keseluruhan rata-rata skor kepuasan orang tua terhadap tingkat pencapaian perkembangan	106

DAFTAR GAMBAR

halaman

Gambar 1.	Alur Pemikiran Penelitian.....	56
Gambar 2.	Diagram Pie Butir Kepuasan Orang Tua terhadap Kemampuan Guru dalam Membimbing Anak	107
Gambar 3.	Diagram Pie Butir Cara Guru Menyambut Kedatangan Anak dan Mendampingi Saat Penjemputan	108
Gambar 4.	Diagram Pie Butir Cara Guru Berkommunikasi dengan Orang Tua tentang Perkembangan Anak	109
Gambar 5.	Diagram Pie Butir Cara Guru Berkommunikasi dengan Orang Tua tentang Program Sekolah.....	110
Gambar 6.	Diagram Pie Butir Penampilan Guru dari Segi Kebersihan dan Kebugaran.....	111
Gambar 7.	Diagram Pie Butir Keterampilan Guru dalam Menangani Anak	112
Gambar 8.	Diagram Pie Butir Perilaku Guru dalam Berinteraksi	113
Gambar 9.	Diagram Pie Butir Keteladanan Guru	114
Gambar 10.	Diagram Pie Butir Kebersihan Area Sekolah	116
Gambar 11.	Diagram Pie Butir Kemudahan Akses Menuju Sekolah.....	117
Gambar 12.	Diagram Pie Butir Kondisi Fisik Gedung Sekolah	118
Gambar 13.	Diagram Pie Butir Kesesuaian Penataan Ruang Kelas dengan Kebutuhan Anak	119

Gambar 14. Diagram Pie Butir Kesesuaian Fasilitas Bermain dengan Minat Anak.....	120
Gambar 15. Diagram Pie Butir Kelengkapan Alat Bermain dan Belajar.....	121
Gambar 16. Diagram Pie Butir Kejelasan Informasi atau Layanan Administratif.....	122
Gambar 17. Diagram Pie Butir Keterbukaan Sekolah tentang Pendanaan untuk Kegiatan Sekolah.....	123
Gambar 18. Diagram Pie Butir Cara Sekolah Melibatkan Orang Tua dalam Program Sekolah.....	124
Gambar 19. Diagram Pie Butir Cara Sekolah Menampilkan Dokumentasi Kegiatan Sekolah	126
Gambar 20. Diagram Pie Butir Cara Guru Menilai Hasil Belajar Anak	127
Gambar 21. Diagram Pie Butir Manfaat Kegiatan Ekstrakurikuler terhadap Perkembangan dan Pertumbuhan Anak	129
Gambar 22. Diagram Pie Butir Manfaat Kegiatan Ekstrakurikuler terhadap Perkembangan dan Pertumbuhan Anak	130
Gambar 23. Diagram Pie Butir Cara Sekolah dalam Memenuhi Kebutuhan Gizi (Layanan Catering Sekolah)	132
Gambar 24. Diagram Pie Butir Cara Sekolah dalam Memantau Kesehatan Pertumbuhan Fisik Anak	133
Gambar 25. Diagram Pie Butir Penambahan Kemampuan Berbahasa Anak .	134
Gambar 26. Diagram Pie Butir Penambahan Kemampuan Motorik Anak.....	135
Gambar 27. Diagram Pie Butir Penambahan Kemampuan Anak untuk Beradaptasi dengan Teman, Membantu Teman dan Berbagi	136

Gambar 28. Histrogram Perbandingan Rata-Rata Skor (Mean)..... 138

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Instrumen Sebelum Uji Coba	147
Lampiran 2. Hasil Uji Coba Instrumen	151
Lampiran 3. Instrumen Setelah Uji Coba.....	154
Lampiran 4. Hasil Analisis Data	158
Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian	168
Lampiran 6. Surat Keterangan Penelitian	170
Lampiran 7. Dokumentasi.....	173

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan anak usia dini (PAUD) merupakan pendidikan yang paling mendasar dan menempati kedudukan sebagai *golden age* serta sangat strategis dalam pengembangan sumber daya manusia. Hal ini sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional nomor 20 tahun 2003 pasal 1 ayat 14 dijelaskan bahwa:

“Pendidikan anak usia dini adalah suatu upaya pembinaan yang ditujukan kepada anak sejak lahir sampai dengan usia 6 tahun yang dilakukan melalui pemberian rangsangan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut”.

Oleh karena itu, lembaga PAUD sangat diperlukan sebagai wujud dari upaya penyiapan manusia masa depan yang lebih memiliki kemampuan beradaptasi melalui pengembangan kemampuan fisik, kognitif bahasa, sosial emosional, konsep diri, disiplin, kemandirian, seni, moral dan nilai-nilai agama (Depdiknas, 2004: 12).

Secara umum, perkembangan dunia pendidikan anak usia dini (PAUD) di Negara Indonesia semakin berkembang pesat. Sesuai dengan perkembangan jaman dan kemajuan teknologi, masyarakat mulai mempercayakan pendidikan dan perkembangan anak melalui lembaga PAUD. Namun demikian, banyak permasalahan yang menyertai dalam perkembangan PAUD. Beberapa permasalahan yang timbul di lembaga PAUD di Indonesia diungkapkan pada hasil penelitian Suryani (dalam Oktavika Dwi Saputri, 2013: 6) antara lain: belum

terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan PAUD, kurangnya kualitas dan kuantitas guru atau pamong PAUD, kurangnya animo masyarakat atau kesadaran orang tua tentang urgensi PAUD, kebijakan pemerintah tentang PAUD yang belum memadai, dan kurangnya mutu layanan PAUD seperti minimnya sarana prasarana, tidak seimbangnya rasio guru dengan murid, minimnya dana, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan PAUD.

Dalam penelitian Hesti Dwi Saptaningtyas (2008: 14) terungkap bahwa hampir 100 % lembaga PAUD yang ada di Indonesia dikelola oleh swasta dan orang tua murid yang menanggung beban biaya pendidikannya. Hal ini disebabkan karena tidak adanya investasi pemerintah, sehingga anak-anak yang memanfaatkan pelayanan PAUD adalah cenderung berasal dari kelompok orang yang berpenghasilan tinggi. Permasalahan-permasalahan yang telah dipaparkan tersebut menjadi fenomena yang cukup memprihatinkan, mengingat begitu pentingnya PAUD bagi kualitas perkembangan dan pertumbuhan anak.

Kualitas layanan suatu lembaga PAUD merupakan salah satu kunci yang paling menentukan keberlangsungan lembaga tersebut. Oleh karena itu, sangat penting bagi suatu lembaga PAUD untuk dapat memperhatikan kualitas pendidikan dari lembaganya, sehingga mampu menghasilkan anak-anak yang berkualitas pula dan pada akhirnya berdampak pada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini para siswa dan orang tua siswa. Hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Oldfield dan Baron (dalam Agus Prianto, 2011: 1062) bahwa bagaimana kualitas interaksi antara pelanggan dengan organisasi sebagai lembaga penyedia jasa layanan merupakan kunci dari keberlangsungan hidup organisasi tersebut.

Para staf yang menyediakan jasa layanan dalam konteks ini termasuk pimpinan sekolah, dewan guru, dan staf administrasi sekolah memegang peranan utama yang akan mampu mewujudkan kepuasan pelanggannya kini para siswa dan para orang tua siswa. Dengan demikian semakin baik kualitas jasa layanan lembaga PAUD, maka akan mewujudkan kepuasan orang tua siswa.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Sementara orang tua siswa merupakan pelanggan dari suatu lembaga pendidikan termasuk lembaga PAUD. Apabila orang tua siswa merasa puas dengan layanan pendidikan lembaga PAUD, maka kepercayaan dan loyalitas orang tua siswa pada lembaga PAUD semakin baik. Menurut Andriani (dalam Oktavika Dwi Saputri, 2013: 11), 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

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. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa pendidikan, lembaga PAUD harus meningkatkan layanan pada keempat standar tersebut.

Salah satu lembaga PAUD yang menjadi unggulan di Kecamatan Umbul harjo adalah TK IT Al-Khiraat. TK IT Al-Khiraat 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. Dengan penekanan nuansa islami, sekolah tersebut mempunyai prestasi di bidang agama seperti Juara I lomba MHQ dan Juara I hafalan surat pendek pada tahun 2013 yang diselenggarakan Universitas Ahmad Dahlan.

Menurut keterangan kepala sekolah, TK IT Al-Khiraat, Ibu Eka Sri Astuti, S.Pd.I dalam mengoptimalkan kualitas layanan pendidikan menyediakan ahli psikologi untuk memberikan pelayanan dan konsultasi tentang perkembangan psikologi anak. Konsultasi psikologi tersebut diberikan sebulan dua kali. Selain itu, sekolah juga menyediakan layanan *home visit* yaitu kunjungan pihak sekolah kerumah orang tua untuk mengetahui perkembangan anak. Ada pula program *parenting* dan layanan gizi bagi anak setiap harinya. Dalam hal administrasi pihak sekolah bekerja sama dengan BMT koperasi syariah untuk layanan keuangan di sekolah. Dengan adanya kerjasama tersebut, maka dapat mempermudah orang tua

dalam proses pembayaran uang sekolah karena tidak harus antri dan tidak mengganggu aktivitas pembelajaran di sekolah.

Lebih lanjut dari hasil wawancara dengan kepala TK IT Al-Khairaat diperoleh informasi bahwa animo masyarakat di sekolah ini cukup tinggi. Hal ini terbukti jumlah orang tua yang mendaftarkan anaknya di sekolah tersebut melebihi dari kapasitas siswa yang dibutuhkan pada kurun tiga tahun terakhir. Data mengenai jumlah pendaftar di TK IT Al-Khairaat pada kurun tiga tahun terakhir disajikan sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Pendaftar di TK IT Al-Khairaat Tahun 2012-2014

Tahun Pelajaran	Kapasitas Siswa	Jumlah Pendaftar	Peningkatan
2012/2013	80	91	18,02%
2013/2014	95	111	
2014/2015	138	157	29,30%

(Sumber: Arsip TK IT Al-Khaira, 2014)

Dari data di atas menunjukkan bahwa jumlah pendaftar di TK IT Al-Khairaat pada kurun waktu tiga tahun terakhir mengalami peningkatan. Pada tahun pelajaran 2013/2014 mengalami peningkatan sebesar 18,02%, sedangkan tahun pelajaran 2014/2015 mengalami peningkatan sebesar 29,30%. Hal ini mengindikasikan bahwa kepercayaan orang tua untuk menyekolahkan anaknya di TK IT Al-Khaira semakin baik setiap tahunnya yang dapat dilihat dari animo jumlah pendaftar.

Dengan banyaknya animo orang tua, maka TK IT Al-Khairaat sebagai penyedia jasa pendidikan harus mampu menghasilkan pelanggan yang loyal dalam hal ini orang tua siswa dengan meningkatkan kepuasan orang tua. Oleh karena itu, TK IT Al-Khairaat sebagai lembaga PAUD harus memperhatikan

kualitas layanan pendidikan. Apabila kualitas layanan PAUD semakin baik, maka semakin meningkatkan kepuasan orang tua yang pada akhirnya juga dapat meningkatkan kemajuan lembaga tersebut.

Namun fakta di lapangan menunjukkan bahwa TK IT Al-Khairaat sebagai lembaga PAUD yang memberikan layanan di bidang jasa pendidikan tidak terlepas dari adanya kendala dalam beberapa segi. Kendala dari segi pendidik dalam layanan PAUD yaitu masih banyak guru yang belum memenuhi kualifikasi dan kompetensi sesuai dengan latar belakang pendidikan yang telah ditentukan. Berdasarkan keputusan menteri pendidikan nasional Nomor 129a/U/2004 tentang standar pelayanan minimal bidang pendidikan disebutkan bahwa 90% guru layak mendidik TK dengan kualifikasi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan 50% guru PAUD jalur non formal telah mengikuti pelatihan di bidang PAUD. Namun yang terjadi di TK Al-Khairaat jumlah guru yang layak mendidik TK sesuai dengan kualifikasi SI PAUD dan standar kompetensi guru hanya sebesar 31,8%. Sementara guru PAUD jalur non formal yang mengikuti pelatihan di bidang PAUD hanya sebesar 40,90%. Hal ini tentunya masih dibawah standar pelayanan minimal yang ditetapkan. Berikut ini data selengkapnya mengenai guru di TK Al-Khairaat.

Tabel 2. Data Latar Belakang Pendidikan Guru

No.	Latar Belakang Pendidikan	Jumlah	Persentase	Pelatihan Bidang PAUD
1.	SMU/SMK	9 Orang	40,9%	40,90%
2.	D2	4 Orang	18,2%	
3.	D3	2 Orang	9,1%	
4.	S1	7 Orang	31,8%	
Jumlah		22 Orang	100,0%	

(Sumber: Arsip TK IT Al-Khairaat, 2014)

Dari data tersebut diketahui bahwa sebagian besar pengajar atau guru di TK IT Al-Khiraat adalah lulusan SMU sebanyak 40,9%. Sisanya memiliki latar belakang pendidikan D2 sebanyak 18,2%, D3 sebanyak 9,1% dan S1 sebanyak 31,8%. Hal ini berarti sebagian besar guru di TK IT Al-Khiraat belum memenuhi kualifikasi dan kompetensi sesuai standar guru PAUD yang seharusnya memiliki tingkat pendidikan S1 PAUD. Sementara guru yang mengikuti pelatihan bidang PAUD hanya sebesar 40,90%.

Kendala lainnya pada TK IT Al-Khiraat sebagai lembaga PAUD yang memberikan layanan di bidang jasa pendidikan yakni segi pengelolaan dan sarana prasarana. Berdasarkan keterangan kepala TK IT Al-Khiraat adalah kendala layanan PAUD dari segi pengelolaan yakni keterbatasan dana dalam penyelenggaraan pembelajaran. Adanya keterbatasan dana dalam penyelenggaraan pembelajaran menjadikan setiap kegiatan sekolah lebih banyak membebankan biaya sekolah pada orang tua siswa. Lebih lanjut, peneliti mencoba menggali informasi pada guru PAUD di TK IT Al-Khiraat. Berdasarkan keterangan diperoleh informasi bahwa guru dituntut lebih kreatif dalam proses pembelajaran agar tetap berjalan sesuai dengan tujuan pembelajaran. Hal ini karena minimnya dana operasional sekolah, sehingga lebih banyak dibebankan pada orang tua siswa. Padahal pada standar pengelolaan PAUD sebagaimana tertuang dalam Permen Nomor 58 Tahun 2009 tentang Standar Pendidikan Anak Usia Dini disebutkan bahwa dalam pengelolaan PAUD dapat melakukan kemitraan termasuk dalam sumber pembiayaan. Namun TK IT Al-Khiraat belum

melakukan kemitraan dalam hal pembiayaan dalam mendukung pembelajaran termasuk kebutuhan sarana dan prasarana sekolah.

Berdasarkan studi pra penelitian dengan mewawancara sebanyak 5 orang tua siswa terungkap bahwa 3 orang tua siswa diantaranya merasa belum puas dengan layanan pendidikan yang diberikan sekolah karena dalam penyelenggaran kegiatan sering membebankan biaya pada orang tua siswa. Selain itu dalam proses pembelajaran situasi kelas cenderung kurang kondusif karena jumlah guru yang tidak seimbang dengan jumlah murid. Sementara 2 orang tua siswa lainnya menyatakan puas dengan layanan pendidikan TK IT Al-Khiraat. Hal ini dikarenakan di sekolah tersebut anaknya mendapatkan dasar pendidikan agama yang baik.

Berdasarkan paparan di atas menunjukkan bahwa layanan PAUD di TK IT Al-Khiraat Di Kecamatan Umbuharjo belum berjalan optimal. Hal ini dapat dilihat dari segi pendidik yang belum memenuhi kualifikasi dan pelatihan serta segi pengelolaan sekolah yang lebih banyak membebankan orang tua. Layanan yang belum optimal tentunya berdampak pada kepuasan orang tua yang menyekolahkan anaknya di TK IT Al-Khiraat. Hal ini perlu mendapatkan perhatian mengingat kepuasan orang tua sangat penting terhadap keberlangsungan suatu lembaga PAUD sebagai penyedia jasa pendidikan.

B. Identifikasi Masalah

Banyak faktor yang mempengaruhi usaha peningkatan layanan pendidikan lembaga PAUD. Faktor-faktor tersebut merupakan faktor internal yaitu dari

lembaga itu sendiri dan faktor eksternal yaitu faktor dari luar sekolah (orang tua dan masyarakat). Untuk memperjelas faktor dan permasalahannya, dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Layanan PAUD di TK IT Al-Khiraat di Kecamatan Umbuharjo belum berjalan optimal
2. Guru di TK IT Al-Khiraat yang layak memenuhi kualifikasi dan kompetensi sesuai dengan latar belakang pendidikan hanya sebesar 31,8%.
3. Guru di TK IT Al-Khiraat yang mengikuti pelatihan bidang PAUD hanya sebesar 40,90%
4. Minimnya dana sekolah di TK IT Al-Khiraat sehingga lebih banyak membebankan biaya sekolah pada orang tua siswa.
5. Belum adanya kemitraan dengan pihak lain dalam pengelolaan layanan PAUD di TK IT Al-Khiraat.
6. Masih ada beberapa orang tua siswa yang merasa belum puas dengan layanan pendidikan lembaga PAUD di TK IT Al-Khiraat, seperti pembebangan biaya sekolah dalam kegiatan pembelajaran dan kurang kondusifnya proses pembelajaran.

C. Pembatasan Masalah

Mengenai peningkatan layanan lembaga pendidikan PAUD cukup luas dan mendalam, maka untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas dan untuk menghindari kesalahan penafsiran tentang masalah dalam penelitian ini perlu kiranya diadakan pembatasan masalah. Dalam penelitian ini peneliti akan meneliti

kepuasaan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD di TK IT Al-Khiraat Kecamatan Umbulharjo.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidik di TK IT Al-Khiraat di Kecamatan Umbulharjo?
2. Bagaimana kepuasan orang tua siswa terhadap sarana, prasarana dan pengelolalaan di TK IT Al-Khiraat di Kecamatan Umbulharjo?
3. Bagaimana kepuasan orang tua siswa terhadap isi, proses dan penilaian di TK IT Al-Khiraat di Kecamatan Umbulharjo?
4. Bagaimana kepuasan orang tua siswa terhadap tingkat pencapaian perkembangan di TK IT Al-Khiraat di Kecamatan Umbulharjo?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidik di TK IT Al-Khiraat di Kecamatan Umbulharjo.
2. Untuk mengetahui kepuasan orang tua siswa terhadap sarana, prasarana dan pengelolalaan di TK IT Al-Khiraat di Kecamatan Umbulharjo.
3. Untuk mengetahui kepuasan orang tua siswa terhadap isi, proses dan penilaian di TK IT Al-Khiraat di Kecamatan Umbulharjo.

4. Untuk mengetahui kepuasan orang tua siswa terhadap tingkat pencapaian perkembangan di TK IT Al-Khairaat di Kecamatan Umbulharjo.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai “Kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD di TK IT Al-Khairaat di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta” ini diharapkan dapat memberikan manfaat, di antaranya sebagai berikut:

1. Secara Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan pemikiran yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan pendidikan terutama bagi ilmu administrasi pendidikan tentang manajemen sekolah khususnya kepuasan orang tua siswa melalui layanan pendidikan pada standar pendidik, standar prasarana dan pengelolaan, standar isi, proses dan penilaian serta standar tingkat pencapaian perkembangan.

2. Secara Praktis

a. Bagi Sekolah

Dapat digunakan sebagai bahan rujukan mengenai pentingnya meningkatkan kepuasan orang tua siswa melalui kualitas layanan pendidikan.

b. Bagi Orang Tua

Dapat menjadi masukan untuk dijadikan sebagai pertimbangan dalam memilih lembaga PAUD yang berkualitas bagi anak.

c. Bagi Jurusan Administrasi Pendidikan

Penelitian ini sebagai tambahan referensi mengenai kualitas layanan pendidikan khususnya lembaga PAUD.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pendidikan Anak Usia Dini

1. Pengertian Pendidikan Anak Usia Dini

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pendidikan diartikan sebagai proses pengubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan; proses, cara, perbuatan mendidik (2007:263). Sementara menurut UU RI No 20 Tahun 2003, pendidikan diartikan sebagai 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.

Pendidikan berlangsung seumur hidup dan dilaksanakan di dalam lingkungan keluarga, sekolah, dan masyarakat. Pendidikan dapat diperoleh dari berbagai pihak, salah satunya adalah melalui satuan pendidikan. Menurut UU RI No 20 Tahun 2003, satuan pendidikan adalah sekelompok layanan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan pada jalur formal, nonformal, dan informal pada setiap jenjang dan jenis pendidikan.

Dari berbagai definisi pendidikan di atas dapat diketahui bahwa pendidikan adalah proses atau cara yang dilakukan seseorang untuk mengubah tingkah laku dan memperoleh pengetahuan guna mengembangkan diri dalam menghadapi tantangan zaman yang terus berkembang. Oleh karena itu, pemerintah

menyelenggarakan pendidikan dari tingkat yang paling dasar, yaitu pendidikan anak usia dini sampai dengan perguruan tinggi.

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) merupakan lembaga pendidikan yang diselenggarakan sebelum pendidikan dasar. Menurut Undang-undang No. 20 Tahun 2003, Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) adalah 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. Menurut Suyadi (2010:16) bahwa pembelajaran anak usia dini dilakukan melalui kegiatan bermain yang dipersiapkan oleh pendidik dengan menyiapkan materi (konten) dan proses belajar.

Menurut pasal 28 UU RI No 20 Tahun 2003, pendidikan anak usia dini dapat diselenggarakan melalui pendidikan formal, nonformal, dan/ atau informal. Pendidikan anak usia dini pada jalur pendidikan formal berbentuk Taman Kanak-Kanak (TK), Raudatul Athfal (RA), atau bentuk lain yang sederajat. Sedangkan pendidikan anak usia dini pada jalur nonformal berbentuk Kelompok Bermain (KB), Taman Penitipan Anak (TPA), atau bentuk lain yang sederajat. Pendidikan anak usia dini pada jalur pendidikan informal berbentuk pendidikan keluarga atau pendidikan yang diselenggarakan oleh lingkungan.

Menurut Martinis Yamin dan Jamilah Sabri Sanan (2013: 1), Pendidikan Anak Usia Dini adalah merupakan upaya pembinaan yang ditujukan kepada anak sejak lahir sampai dengan usia enam tahun yang dilakukan melalui pemberian

stimulus pendidikan agar membantu perkembangan, pertumbuhan baik jasmani maupun rohani sehingga anak memiliki kesiapan memasuki pendidikan yang lebih lanjut. Departemen Pendidikan Nasional (2007: 7) mendefinisikan program pendidikan anak usia dini adalah membantu meletakkan dasar ke arah perkembangan sikap, pengetahuan, keterampilan dan kreativitas/daya cipta yang diperlukan oleh anak untuk dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya dan untuk pertumbuhan serta perkembangan pada tahapan berikutnya. Sujiono & Sujiono (Yuliani Nurani Sujiono, 2011:138) bahwa kegiatan pembelajaran pada anak usia dini pada hakikatnya pengembangan kurikulum secara konkret yang berupa seperangkat rencana yang berisi sejumlah pengalaman belajar melalui bermain yang diberikan pada anak usia dini berdasarkan potensi dan tugas perkembangan yang harus dikuasainya dalam rangka pencapaian kompetensi yang harus dimiliki anak.

Pendapat lain dikemukakan oleh Tedjawati (2010: 6) bahwa pendidikan anak usia dini (PAUD) adalah jenjang pendidikan sebelum jenjang pendidikan dasar yang merupakan suatu upaya pembinaan yang ditujukan bagi 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. Sementara dalam Undang-undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 1 ayat 14 dijelaskan pengertian pendidikan anak usia dini yaitu sebagai berikut:

“Pendidikan anak usia dini adalah suatu upaya pembinaan yang ditujukan kepada anak sejak lahir sampai dengan usia 6 tahun yang dilakukan melalui pemberian rangsangan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut”.

Mengacu pada UU tersebut dapat dikatakan bahwa pendidikan anak usia dini dapat dimulai dari anak sejak lahir sampai dengan usia 6 tahun agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pendidikan anak usia dini adalah pendidikan yang akan dilaksanakan bagi anak usia dibawah enam tahun yang diselenggarakan oleh pemerintah atau swasta dan dilakukan melalui pemberian rangsangan pendidikan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut.

2. Karakteristik Anak Usia Dini

Perkembangan anak usia dini merupakan bagian dari perkembangan manusia secara keseluruhan. Pada masa ini anak sudah memiliki keterampilan dan kemampuan walaupun belum sempurna. Usia anak dini merupakan masa emas dimana masa ini merupakan fase yang sangat fundamental bagi perkembangan kepribadian dasar individu (Masito, dkk, 2005: 7). Adapun karakteristik perkembangan anak usia dini sebagai berikut:

a. Perkembangan Fisik dan Motorik

Terdapat ciri yang sangat berbeda ketika anak mencapai usia TK (3-6) tahun, dengan usia bayi. Perbedaan tersebut terletak pada penampilan, proposi tubuh, berat panjang badan, serta keterampilan yang mereka miliki. Pada anak

usia TK telah tampak otot-otot tubuh yang berkembang sehingga memungkinkan mereka melakukan berbagai jenis keterampilan, selain itu letak gravitas makin berada di bagian bawah tubuh, sehingga keseimbangan akan berada pada tungkai bagian bawah. Pada usia ini keterampilan motorik kasar dan motorik halus sangat pesat perkembangannya.

b. Perkembangan Kognitif

Piaget (dalam Masito, dkk, 2005: 7) membagi tahapan perkembangan kognitif dalam empat tahap, yaitu: sensori motor: (0-2 tahun); praoperasional: (2-7 tahun); operasional kongkrit: (7-14 tahun); formal operasional: (14 tahun-dewasa). Dilihat tahapan menurut Piaget, anak usia Taman Kanak-kanak berada pada tahapan praoperasional, yaitu tahap dimana anak belum, menguasai operasi mental secara logis. Periode ini ditandai dengan berkembangnya kemampuan menggunakan sesuatu untuk mewakili sesuatu yang lain dengan menggunakan simbol-simbol. Melalui kemampuan diatas anak mampuh berimajinasi atau berfantasi tentang berbagai hal.

c. Perkembangan Emosi

Perkembangan emosi berhubungan dengan seluruh aspek perkembangan anak. Pada tahap ini emosi anak usia dini lebih rinci atau terdiferensiasi, anak cenderung mengekspresikan emosinya dengan bebas dan terbuka. Pada masa ini anak mampu melakukan partisipasi dan mengambil inisiatif dalam kegiatan fisik, tetapi ada beberapa kegiatan yang dilarang oleh guru atau orang tua. Anak sering memiliki keraguan untuk memilih antara apa yang ingin dikerjakan dengan apa yang harus dikerjakan.

d. Perkembangan Sosial

Perkembangan sosial adalah perkembangan perilaku anak dalam menyesuaikan diri dengan aturan-aturan masyarakat dimana anak itu berada. Perkembangan sosial diperoleh anak melalui kematangan dan kesempatan belajar dari berbagai respon terhadap dirinya. Ciri sosial pada anak masa ini adalah mudah bersosialisasi dengan lingkungannya. Satu hal yang perlu dicatat adalah pada masa ini muncul kesadaran anak akan konsep diri yang berkenaan dengan “gender”. Anak mulai memahami perannya sebagai anak laki-laki dan sebagai anak perempuan.

e. Perkembangan Bahasa

Anak usia dini biasanya telah mampu mengembangkan keterampilan berbicara melalui percakapan yang dapat memikat orang lain. Mereka dapat menggunakan bahasa dengan berbagai cara seperti bertanya, berdialog dan menyanyi. Tahun-tahun pertama dalam kehidupan dikenal sebagai tahapan pralinguistik yang kemudian diikuti oleh tahapan linguistik dimana percakapan menjadi cara komunikasi yang utama. Kata-kata serta tata bahasa dipelajari oleh anak sejalan dengan pencapaian keterampilan untuk mengungkapkan buah pikiran serta gagasan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Bredekamp & Copple (Ramli, 2005: 68) karakteristik perkembangan anak usia dini perlu dipahami oleh pendidik untuk memudahkan dalam pendampingan perkembangan anak usia dini sebagai anak didik, antara lain:

- a. Ranah perkembangan anak fisik, sosial, emosional, bahasa, dan kognitif merupakan hal yang saling berkaitan. Perkembangan pada satu ranah mempengaruhi dan dipengaruhi oleh perkembangan pada ranah yang lain. Misalnya saat bayi mulai merangkak atau berjalan, kemampuan mereka untuk mengeksplorasi dunia berkembang dan mobilitasnya pada gilirannya mempengaruhi perkembangan kognitif.
- b. Perkembangan terjadi berdasarkan urutan yang relatif teratur dengan kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan berikutnya dibangun berdasarkan kemampuan, keterampilan dan pengetahuan yang telah dicapai sebelumnya.
- c. Perkembangan berlangsung dengan kecepatan yang berbeda dari satu anak kepada anak yang lain demikian juga pada setiap bidang perkembangan bagi setiap anak.
- d. Pengalaman awal memiliki pengaruh kumulatif dan pengaruh tunda terhadap perkembangan anak secara individual. Periode optimal terjadi pada jenis perkembangan dan belajar tertentu. Misalnya pengalaman sosial anak dengan anak-anak lain pada tahun-tahun prasekolah mengembangkan keterampilan sosial dan keyakinan yang memungkinkannya menjalin persahabatan pada tahun awal sekolah.
- e. Perkembangan berlangsung berdasarkan arah yang dapat diprediksi ke arah kompleksitas, organisasi, dan internalisasi yang semakin besar. Misalnya anak mencari rumahnya dan tempat yang dikenal lainnya jauh sebelum anak memahami kata-kata kiri dan kanan atau membaca peta rumah.

- f. Perkembangan dan belajar di dalam dan dipengaruhi oleh berbagai konteks sosial dan budaya.
- g. Anak-anak adalah pembelajar yang aktif, mereka mengambil pengalaman fisik dan sosial yang langsung dan pengetahuan yang tersebar melalui budaya untuk membentuk pemahamannya tentang dunia di sekitar mereka.
- h. Perkembangan dan belajar berasal dari interaksi kematangan biologis dan lingkungan yang meliputi dunia fisik dan sosial tempat anak hidup.
- i. Bermain merupakan suatu alat yang penting bagi perkembangan sosial, emosi, kognitif, dan bahasa anak demikian pula refleksi perkembangannya.
- j. Perkembangan maju saat anak-anak memiliki kesempatan mempraktikkan keterampilan yang baru diperoleh demikian pula saat mereka mengalami tantangan di atas tingkat penguasaannya sekarang.
- k. Anak-anak menunjukkan cara-cara mengetahui dan belajar yang berbeda-beda demikian pula cara-cara yang berbeda dalam mewujudkan pengetahuan mereka.
- l. Anak-anak berkembang dan belajar dengan sangat baik dalam konteks suatu komunitas di mana mereka merasa aman dan berharga, kebutuhan fisiknya terpenuhi, dan mereka merasa aman secara psikologi.

Menurut Rosmala Dewi (2005: 18), perkembangan sosial emosional anak adalah kemampuan mengadakan hubungan dengan orang lain, terbiasa untuk bersikap sopan santun, mematuhi peraturan dan disiplin dalam kehidupan sehari-hari dan dapat menunjukkan reaksi emosi yang wajar. Pada umur 5 tahun anak sudah mampu berpatisipasi dan melakukan penyesuaian terhadap kebutuhan

kelompoknya. Di sekolah anak aktif bergaul dengan teman-teman, belajar mengikuti aturan permainan bersama. Dalam bekerjasama dengan teman anak belajar berbagi, belajar tenggang rasa, belajar mengendalikan emosi, menjaga keamanan diri. Semua kemampuan ini menumbuhkan sosial-emosional. Perkembangan kemampuan sosial anak usia 5-6 tahun adalah a) dapat bergaul dengan semua teman, b) merasa puas atas prestasi yang dicapai, c) tenggang rasa terhadap keadaan orang lain, d) dapat mengendalikan emosi. Bentuk-bentuk emosi antara lain : amarah, kesedihan, rasa takut, kasih sayang, cemburu, terkejut, jengkel, malu.

Pada anak usia 4-6 tahun ekspresi emosi yang sering muncul adalah marah, karena marah merupakan cara yang efektif untuk memperoleh perhatian atau memenuhi keinginan. Reaksi marah pada anak TK biasanya bersifat impulsif seperti; memukul, menggigit, menyepak, meninju, meludah, atau menyodok. Rasa cemburu pada kanak-kanak umumnya ditumbuhkan dirumah, maksudnya rasa cemburu timbul dari kondisi yang ada dilingkungan rumah. Rasa cemburu akan muncul bermula dari rasa takut dan marah dengan kehadiran adik baru. Kegembiraan adalah rasa yang menyenangkan. Emosi kegembiraan pada anak TK selalu disertai dengan senyuman, tertawa dan suatu reaksi tubuh sepenuhnya seperti melompat-lompat, bersorak dengan riang, bertepuk tangan, dan tertawa dengan terbingar-bingar. Kasih sayang merupakan reaksi emosi terhadap seseorang atau binatang. Hal ini ditunjukan dengan perhatian dan kehangatan yang terwujud dalam bentuk fisik dan verbal. Bentuk emosi sangat tergantung pada lingkungan kehidupan anak, hubungan mereka dengan orang-orang yang

berarti dalam kehidupannya. Emosi yang dominan mempengaruhi kepribadian anak, dan kepribadian mempengaruhi penyesuaian pribadi dan sosial mereka (Rosmala Dewi, 2005: 20).

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa aspek-aspek perkembangan anak antara lain aspek perkembangan fisik dan motorik, aspek perkembangan kognitif, aspek perkembangan emosi, aspek perkembangan sosial dan aspek perkembangan bahasa.

3. Prinsip Pendidikan Anak Usia Dini

Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini didasarkan atas prinsip-prinsip (Departemen Pendidikan Nasional, 2007: 8) sebagai berikut:

- a. Berorientasi pada kebutuhan anak. Kegiatan pembelajaran harus selalu ditujukan pada pemenuhan kebutuhan perkembangan anak secara individu.
- b. Kegiatan belajar selalu dilakukan melalui bermain. Dengan bermain yang menyenangkan dapat merangsang anak untuk melakukan eksplorasi dengan menggunakan benda-benda yang ada di sekitarnya, sehingga anak menemukan pengetahuan dari benda-benda yang dimainkannya.
- c. Merangsang munculnya kreativitas dan inovasi. Kreativitas dan inovasi tercermin melalui kegiatan yang membuat anak tertarik, fokus, serius dan konsentrasi.
- d. Menyediakan lingkungan yang mendukung proses belajar. Lingkungan harus diciptakan menjadi lingkungan yang menarik dan menyenangkan bagi anak selama mereka bermain.

- e. Mengembangkan kecakapan hidup anak. Kecakapan hidup diarahkan untuk membantu anak menjadi mandiri, disiplin, mampu bersosialisasi, dan memiliki keterampilan dasar yang berguna bagi kehidupannya kelak.
- f. Menggunakan berbagai sumber dan media belajar yang ada di lingkungan sekitar.
- g. Dilaksanakan secara bertahap dan berulang-ulang dengan mengacu pada prinsip-prinsip perkembangan anak.
- h. Rangsangan pendidikan bersifat menyeluruh yang mencakup semua aspek perkembangan. Setiap kegiatan anak sesungguhnya dapat mengembangkan berbagai aspek perkembangan/ kecerdasannya. Tugas guru/kader/pamong adalah memfasilitasi agar semua aspek perkembangan anak dapat berkembang secara optimal.

4. Komponen dalam Pembelajaran PAUD

Menurut Wina Sanjaya (2009: 59) komponen-komponen sistem pembelajaran meliputi tujuan, materi pembelajaran, metode atau strategi pembelajaran, media dan evaluasi. Setiap komponen pembelajaran memiliki karakteristik khusus. Selanjutnya Diana Mutiah (2010: 120) menjelaskan komponen model pembelajaran meliputi konsep, tujuan pembelajaran, materi/tema, prosedur, metode, alat/sumber belajar dan teknik evaluasi. Komponen pertama dalam sistem pembelajaran yaitu tujuan pembelajaran. Tujuan program pembelajaran membantu meletakkan dasar ke arah perkembangan sikap pengetahuan, keterampilan, kreativitas yang diperlukan oleh peserta didik untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya dan untuk pertumbuhan serta

perkembangan pada tahap berikutnya. Komponen kedua yaitu isi/materi pembelajaran merupakan inti proses pembelajaran/penyampaian materi. Materi pembelajaran dapat diambil dari berbagai sumber.

Strategi atau metode merupakan komponen yang mempunyai fungsi yang sangat menentukan karena keberhasilan pencapaian tujuan sangat ditentukan oleh komponen ini. Oleh karena itu, setiap pendidik perlu memahami secara baik peran, fungsi metode dan strategi dalam pelaksanaan proses pembelajaran. Sedangkan alat dan sumber memiliki fungsi sebagai alat bantu dan sebagai pembantu mempermudah usaha mencapai tujuan. Komponen terakhir dalam sistem pembelajaran yaitu evaluasi. Evaluasi berfungsi sebagai umpan balik bagi pendidik atas kinerjanya dalam pengelolaan pembelajaran, melalui evaluasi dapat melihat kekurangan dalam pemanfaatan berbagai komponen sistem pembelajaran. Guna menentukan dan menganalisis kelima komponen pokok dalam proses pembelajaran akan dapat memprediksi keberhasilan proses pembelajaran (Wina Sanjaya, 2009: 61).

Komponen PAUD menurut Suyadi (2010: 15) meliputi peserta didik, pendidik dan pembelajaran. Penjelasan komponen PAUD yaitu sebagai berikut:

a. Peserta didik

Sasaran layanan PAUD adalah anak yang berada pada rentang 0-6 tahun. Pengelompokan anak berdasarkan usia yaitu 0-1 tahun, 1-2 tahun, 2-3 tahun, 4-5 tahun dan 5-6 tahun.

b. Pendidik

Kompetensi pendidik pada PAUD memiliki kualifikasi akademik sekurang-kurangnya Sarjana (S-1) di bidang PAUD (S-1/D-IVPG-PAUD), kependidikan lain atau psikologi dan memiliki sertifikasi profesi guru PAUD atau sekurang-kurangnya telah mendapatkan pelatihan PAUD. Rasio perbandingan antara pendidik dan peserta didik yang diampu yaitu usia 0-1 tahun rasio 1 pendidik: 3 peserta didik, usia 1-3 tahun rasio 1: 6, usia 3-4 tahun rasio 1: 8, dan usia 4-6 tahun rasio 1: 10-12.

c. Pembelajaran

Materi belajar anak usia dini dibagi menjadi 2 kelompok usia yaitu: 1) materi usia lahir sampai 3 tahun meliputi pengenalan diri sendiri (perkembangan konsep diri), pengenalan perasaan (perkembangan emosi), pengenalan tentang orang lain (perkembangan sosial), pengenalan berbagai gerak (perkembangan fisik), mengembangkan komunikasi (perkembangan bahasa) dan keterampilan berpikir (perkembangan fisik), 2) materi usia 3-6 tahun meliputi: keaksaraan, konsep matematika, pengetahuan alam, pengetahuan sosial, seni, teknologi, dan keterampilan proses.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa komponen pembelajaran PAUD meliputi: peserta didik, pendidik, tujuan pembelajaran, materi pembelajaran, strategi atau metode pembelajaran, media pembelajaran dan evaluasi pembelajaran.

B. Manajemen Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)

1. Standart PAUD

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) merupakan suatu lembaga pendidikan yang didirikan dengan peraturan dan sistem perundang-undangan yang berlaku. Maka untuk mendirikan sebuah PAUD diperlukan syarat-syarat yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Beberapa persyaratan yang harus dipenuhi untuk dapat membentuk suatu lembaga PAUD sesuai UU No.20 Tahun 2003 pasal 62 ayat 2 antara lain: a) tersedianya kurikulum, b) adanya peserta didik/siswa/anak didik, c) ketersediaan tenaga kependidikan (guru dan staf), d) adanya sarana prasarana yang mencukupi, e) adanya pembiayaan pendidikan, f) adanya sistem evaluasi.

Untuk mencapai kualitas layanan pendidikan yang diinginkan, suatu lembaga PAUD harus mampu memenuhi standar pendidikan nasional yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (PP RI) No 19 Tahun 2005, standar nasional pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Lingkup standar nasional pendidikan menurut PP RI No 19 Tahun 2005 antara lain:

a. Standar isi

Standar isi adalah ruang lingkup materi dan tingkat kompetensi yang dituangkan dalam kriteria tentang kompetensi tamatan, kompetensi bahan kajian, kompetensi mata pelajaran, dan silabus pembelajaran yang harus dipenuhi oleh peserta didik pada jenjang pendidikan tertentu.

b. Standar Proses

Standar proses merupakan standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan.

c. Standar Kompetensi Lulusan

Standar kompetensi lulusan digunakan sebagai pedoman penilaian dalam penentuan kelulusan peserta didik dari satuan pendidikan.

d. Standar Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Standar pendidik dan tenaga kependidikan adalah kriteria pendidikan prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan.

e. Standar Sarana dan Prasarana

Standar sarana dan prasarana adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan kriteria minimal tentang ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berekreasi dan berkreasi, serta sumber belajar lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

f. Standar Pengelolaan

Standar pengelolaan adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, kabupaten/kota, provinsi, atau nasional agar tercapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan.

g. Standar Pembiayaan

Standar pembiayaan adalah standar yang mengatur komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlaku selama satu bulan.

h. Standar Penilaian Pendidikan

Standar penilaian pendidikan adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur, dan instrumen penilaian hasil belajar anak didik.

Lebih khusus mengenai Standar prasarana yang harus dimiliki lembaga PAUD maupun lembaga pendidikan yang lain, pemerintah telah menjelaskan standarnya. Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) pada BAB VII pasal 42 (2) disebutkan bahwa setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan ruang/ tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Kriteria prasarana yang seharusnya ada dalam satuan pendidikan anak usia dini, khususnya jalur non formal yang berbentuk Kelompok Bermain dan Taman Penitipan Anak, Depdiknas melalui Direktorat Pendidikan Anak Dini Usia telah mengeluarkan Buku Pedoman Rintisan Program Kelompok Bermain dan Taman Penitipan Anak yang mensyaratkan kriteria tentang prasarana yang sesuai dengan satuan pendidikan yang dikelola. Dalam buku tersebut disebutkan sebagai berikut.

“Prasarana Kelompok Bermain adalah tempat kegiatan Kelompok Bermain yang memenuhi syarat sebagai berikut : Terletak di lingkungan yang bersih, strategis, aman dan nyaman bagi anak, Tata ruang dan dekorasi ruangan teratur dan menarik, Sirkulasi udara baik, Cukup cahaya, Cukup tersedia air bersih.”

Yang termasuk prasarana adalah Fasilitas gedung dan Sarana alat bermain Sedangkan persyaratan prasarana dalam Taman Penitipan Anak (TPA) adalah sebagai berikut, (Depdiknas, 2003:31)

- a. Pengadaan gedung untuk TPA harus berorientasi pada tumbuh kembang anak dan kondisi setempat.
- b. Gedung dengan luas minimal 200 m² untuk kapasitas daya tampung anak + 40 anak
- c. Ruang dan tempat bermain bagi anak usia 1-2 tahun, 3-4 tahunan dan 5-6 tahun.

Pemerintah menetapkan standar pendidikan yang khusus bagi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dalam Peraturan Menteri No 58 Tahun 2009. Standar PAUD merupakan bagian integral dari Standar Nasional Pendidikan sebagaimana yang diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang dirumuskan dengan mempertimbangkan karakteristik penyelenggaraan PAUD. Standar PAUD terdiri atas empat kelompok, yaitu sebagai berikut.

- a. Standar tingkat pencapaian perkembangan

Dalam Permen Nomor 58 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan PAUD dijelaskan bahwa tingkat pencapaian perkembangan menggambarkan pertumbuhan dan perkembangan yang diharapkan dicapai anak pada rentang usia

tertentu. Perkembangan anak yang dicapai merupakan integrasi aspek pemahaman nilai-nilai agama dan moral, fisik, kognitif, bahasa, dan sosial-emosional. Pertumbuhan anak yang mencakup pemantauan kondisi kesehatan dan gizi mengacu pada panduan kartu menuju sehat (KMS) dan deteksi dini tumbuh kembang anak.

Standar tingkat pencapaian perkembangan berisi kaidah pertumbuhan dan perkembangan anak usia dini sejak lahir sampai dengan usia enam tahun. Tingkat perkembangan yang dicapai merupakan aktualisasi potensi semua aspek perkembangan yang diharapkan dapat dicapai anak pada setiap tahap perkembangannya, bukan merupakan suatu tingkat pencapaian kecakapan akademik. Perkembangan anak yang dicapai antara lain aspek pemahaman nilai-nilai agama dan moral, fisik, kognitif, bahasa, dan sosial emosional. Sedangkan pada aspek pertumbuhan melalui pemantauan kesehatan dan gizi anak. Pada tingkat pencapaian perkembangan ini usia anak dikelompokan berdasarkan tahapan usia anak yaitu tahap usia 0 - < 2 tahun, tahap usia 2-< 4 tahun, dan tahap usia 4-<6 tahun.

b. Standar pendidik dan tenaga kependidikan

Standar pendidik pada jalur formal terdiri dari guru dan guru pendamping. Sedangkan tenaga pendidik non formal terdiri dari guru, guru pendamping dan pengasuh. Tenaga kependidikan pada PAUD jalur pendidikan formal terdiri dari pengawas, kepala TK, Tenaga Administrasi dan petugas kebersihan dan tenaga kependidikan jalur pendidikan non formal terdiri dari penilik, pengelola,

administrasi dan petugas kebersihan. Tenaga kependidikan memuat kualifikasi dan kompetensi yang dipersyaratkan.

Dalam Permen No 58 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan PAUD dijelaskan bahwa pendidik PAUD bertugas di berbagai jenis layanan baik pada jalur pendidikan formal maupun nonformal seperti TK/RA, KB, TPA dan bentuk lain yang sederajat. Pendidik PAUD pada jalur pendidikan formal terdiri atas guru dan guru pendamping; sedangkan pendidik PAUD pada jalur pendidikan nonformal terdiri atas guru, guru pendamping, dan pengasuh. Tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada lembaga PAUD. Tenaga kependidikan terdiri atas Pengawas/Penilik, Kepala Sekolah, Pengelola, Administrasi, dan Petugas Kebersihan. Tenaga kependidikan pada PAUD jalur pendidikan formal terdiri atas: Pengawas, Kepala TK/RA, Tenaga Administrasi, dan Petugas Kebersihan. Sedangkan Tenaga kependidikan pada PAUD jalur pendidikan nonformal terdiri atas: Penilik, Pengelola, Administrasi, dan Petugas Kebersihan.

1) Standar Pendidik

Standar pendidik terdiri dari kualifikasi akademik dan kompetensi guru. Bagi guru PAUD jalur pendidikan formal (TK, RA, dan yang sederajat) dan guru PAUD jalur pendidikan nonformal (TPA, KB, dan yang sederajat) yang belum memenuhi kualifikasi akademik dan kompetensi disebut Guru Pendamping dan Pengasuh. Kualifikasi Akademik memiliki ijazah D-II PGTK dari Perguruan Tinggi terakreditasi atau memiliki ijazah minimal Sekolah Menengah Atas (SMA)

atau sederajat dan memiliki sertifikat pelatihan/pendidikan/ kursus PAUD yang terakreditasi. Untuk kompetensi yang harus dimiliki pendidik PAUD adalah sebagai berikut:

- a) Kompetensi Kepribadian, diantaranya bersikap dan berperilaku sesuai dengan kebutuhan psikologis anak, bersikap dan berperilaku sesuai dengan norma agama, budaya dan keyakinan anak, menampilkan diri sebagai pribadi yang berbudi pekerti luhur.
- b) Kompetensi profesional diantaranya memahami tahapan perkembangan anak, memahami pertumbuhan dan perkembangan anak, memahami pemberian ransangan pendidikan, pengasuhan dan perlindungan, membangun kerja sama dengan orang tua dalam pendidikan, pengasuhan dan perlindungan anak.
- c) Kompetensi pedagogik, diantaranya merencanakan kegiatan program pendidikan, pengasuhan dan perlindungan, melaksanakan proses pendidikan, pengasuhan dan perlindungan, melaksanakan penilaian terhadap proses dan hasil pendidikan, pengasuhan dan perlindungan.
- d) Kompetensi sosial, diantaranya beradaptasi dengan lingkungan, dan berkomunikasi secara efektif.

2) Standar Pengasuh PAUD

Pengasuh PAUD memiliki kualifikasi akademik minimum SMA dan sederajat. Kompetensi yang harus dimiliki diantaranya memahami dasar-dasar pengasuhan, terampil melaksanakan pengasuhan dan bersikap dan berperilaku sesuai dengan kebutuhan psikologis anak.

c. Standar isi, proses, dan penilaian

Standar isi, proses, dan penilaian yang dilaksanakan secara terintegrasi atau terpadu sesuai dengan kebutuhan anak. Standar isi meliputi struktur program, alokasi waktu, dan perencanaan, pelaksanaan, penilaian dilaksanakan secara terintegrasi/terpadu sesuai dengan tingkat perkembangan, bakat/minat, dan kebutuhan anak. Pada proses terkait kegiatan pendidikan, pengasuhan dan perlindungan sesuai dengan usia dan karakteristik perkembangan anak serta jenis layanan PAUD. Sedangkan standar penilaian berdasarkan pada pengamatan, pencatatan, dan pengolahan data perkembangan anak dengan menggunakan metode dan instrumen yang sesuai.

d. Standar sarana dan prasarana, pengelolaan, dan pembiayaan.

Standar sarana dan prasarana, pengelolaan, dan pembiayaan mengatur persyaratan fasilitas, manajemen, pembiayaan, agar dapat menyelenggarakan PAUD yang baik. Standar sarana memiliki ruang yang aman, nyaman dan memenuhi kriteria kesehatan bagi anak dan sesuai dengan tingkat perkembangan anak serta memiliki fasilitas permainan baik dalam ruangan maupun diluar ruangan. Standar pengelolaan menerapkan sistem kemandirian, kemitraan, partisipasi, keterbukaan dan akuntabilitas, memiliki izin kelembagaan dan mengelola administrasi kegiatan. Sedangkan standar pembiayaan, biaya investasi, biaya operasional dan biaya personal dapat diperoleh dari pemerintah, yayasan, partisipasi masyarakat dan dipihak lain yang tidak mengikat.

Standar sarana dan prasarana, pengelolaan, dan pembiayaan merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam mendukung pelayanan PAUD.

Standar sarana dan prasarana meliputi jenis, kelengkapan, dan kualitas fasilitas yang digunakan dalam menyelenggarakan proses penyelenggaraan PAUD. Standar pengelolaan merupakan kegiatan manajemen satuan lembaga PAUD yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan penyelenggaraan PAUD. Standar pembiayaan meliputi jenis dan sumber pembiayaan yang diperlukan dalam penyelenggaraan dan pengembangan lembaga PAUD.

1) Standar Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah perlengkapan untuk mendukung penyelenggaraan kegiatan pendidikan, pengasuhan, dan perlindungan. Pengadaan sarana dan prasarana perlu disesuaikan dengan jumlah anak, kondisi sosial, budaya, dan jenis layanan PAUD. Prinsipnya yaitu aman, nyaman, terang, dan memenuhi kriteria kesehatan bagi anak, sesuai dengan tingkat perkembangan anak, memanfaatkan potensi dan sumber daya yang ada di lingkungan sekitar, termasuk barang limbah/bekas layak pakai. Persyaratan sarana dan prasarana untuk PAUD jalur pendidikan formal diantaranya luas lahan minimal 300 m², memiliki ruang anak dengan rasio minimal 3 m² per peserta didik, ruang guru, ruang kepala sekolah, tempat UKS, jamban dengan air bersih, dan ruang lainnya yang relevan dengan kebutuhan kegiatan anak, memiliki alat permainan edukatif, baik buatan guru, anak, dan pabrik, memiliki fasilitas permainan baik di dalam maupun di luar ruangan yang dapat mengembangkan berbagai konsep, memiliki peralatan pendukung keaksaraan.

PAUD jalur pendidikan nonformal meliputi kebutuhan jumlah ruang dan luas lahan disesuaikan dengan jenis layanan, jumlah anak, dan kelompok usia

yang dilayani, dengan luas minimal 3 m² per perseta didik, minimal memiliki ruangan yang dapat digunakan untuk melakukan aktivitas anak yang terdiri dari ruang dalam dan ruang luar, dan kamar mandi/jamban yang dapat digunakan untuk kebersihan diri dan BAK/BAB (*toileting*) dengan air bersih yang cukup, memiliki sarana yang disesuaikan dengan jenis layanan, jumlah anak, dan kelompok usia yang dilayani, memiliki fasilitas permainan baik di dalam dan di luar ruangan yang dapat mengembangkan berbagai konsep. Khusus untuk TPA, harus tersedia fasilitas untuk tidur, mandi, makan, dan istirahat siang.

2) Standar Pengelolaan

Pengelolaan dimaksudkan untuk menjamin terpenuhinya hak dan kebutuhan anak, serta kesinambungan pelaksanaan Pendidikan Anak Usia Dini. Prinsip pengelolaan diantaranya program dikelola secara partisipatoris, PAUD jalur pendidikan formal menerapkan manajemen berbasis sekolah yang ditunjukkan dengan kemandirian, kemitraan, partisipasi, keterbukaan, dan akuntabilitas, PAUD jalur pendidikan nonformal menerapkan manajemen berbasis masyarakat. Bentuk layanan yaitu PAUD jalur pendidikan formal untuk anak usia 4 - \leq 6 tahun, terdiri atas: Taman Kanak-Kanak/Raudhatul Athfal, Bentuk lain yang sederajat. Sedangkan PAUD jalur pendidikan nonformal terdiri atas: Taman Penitipan Anak untuk anak usia 0 - \leq 6 tahun, Kelompok Bermain untuk anak usia 2 - \leq 6 tahun, Bentuk lain yang sederajat untuk anak usia 0 - \leq 6 tahun.

Dalam perencanaan pengelolaan, setiap Lembaga PAUD perlu menetapkan visi, misi dan tujuan lembaga, serta mengembangkannya menjadi program kegiatan nyata dalam rangka pengelolaan dan peningkatan kualitas lembaga. Visi,

misi, dan tujuan lembaga dijadikan cita-cita dan upaya bersama agar mampu memberikan inspirasi, motivasi dan kekuatan pada semua pihak yang berkepentingan. Visi, misi, dan tujuan Lembaga dirumuskan oleh pimpinan lembaga bersama masyarakat, pendidik dan tenaga kependidikan. Untuk PAUD Formal, selain butir 3.3 visi, misi, dan tujuan juga dirumuskan bersama dengan komite sekolah. Program harus memiliki izin sesuai dengan jenis penyelenggara program.

Pelaksanaan Pengelolaan administrasi kegiatan PAUD meliputi data anak dan perkembangannya; data lembaga; administrasi keuangan dan program. Sementara pengelolaan sumber belajar/media meliputi pengadaan, pemanfaatan dan perawatan meliputi: alat bermain; media pembelajaran; dan sumber belajar lainnya serta lembaga memiliki mekanisme untuk melakukan pengawasan dan evaluasi program minimal satu kali dalam satu semester.

3) Standar Pembiayaan

Pembiayaan meliputi jenis, sumber, dan pemanfaatan, serta pengawasan dan pertanggung jawaban dalam penyelenggaraan dan pengembangan lembaga PAUD yang dikelola secara baik dan transparan. Jenis dan pemanfaatannya meliputi biaya investasi, dipergunakan untuk pengadaan sarana prasarana, pengembangan SDM, dan modal kerja tetap. Biaya operasional, digunakan untuk gaji pendidik dan tenaga kependidikan serta tunjangan yang melekat, bahan atau peralatan pendidikan habis pakai dan biaya operasional pendidikan tak langsung. Biaya personal, meliputi biaya pendidikan yang dikeluarkan oleh peserta didik dalam mengikuti proses pembelajaran. Sumber pembiayaan diantaranya biaya investasi,

operasional, dan personal dapat diperoleh dari pemerintah, pemerintah daerah, yayasan, partisipasi masyarakat dan/atau pihak lain yang tidak mengikat, serta lembaga memiliki mekanisme untuk melakukan pengawasan dan pertanggungjawaban keuangan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa standar pencapaian layanan pendidikan lembaga PAUD terdiri dari standar tingkat pencapaian perkembangan, standar pendidik dan tenaga pendidikan, standar isi, proses, dan penilaian, dan standar sarana dan prasarana, pengelolaan, dan pembiayaan.

2. Bidang Garapan Manajemen Pendidikan

Menurut Suryosubroto (2004:30), Manajemen pendidikan memiliki delapan komponen atau bidang garapan, diantaranya adalah sebagai berikut.

- a. Manajemen kurikulum
- b. Manajemen kesiswaan
- c. Manajemen personalia
- d. Manajemen sarana pendidikan
- e. Manajemen tatalaksana sekolah
- f. Manajemen keuangan
- g. Pengorganisasian sekolah
- h. Hubungan sekolah dengan masyarakat (Humas).

Bidang garapan tersebut merupakan proses dalam mencapai tujuan pendidikan. Salah satu yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah bidang kehumasan. Penjelasan lebih rinci mengenai hubungan sekolah dengan masyarakat (Humas) adalah sebagai berikut.

Hubungan masyarakat dengan sekolah merupakan komunikasi dua arah antara organisasi dengan publik secara timbal balik, baik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerjasama serta pemenuhan kepentingan bersama (International public relation assosiation). Secara lebih umum dikatakan bahwa hubungan sekolah dan masyarakat diartikan sebagai suatu proses komunikasi dengan tujuan meningkatkan pengertian warga masyarakat tentang kebutuhan dan praktik pendidikan serta berupaya dalam memperbaiki sekolah (Tim dosen Administrasi Pendidikan UPI, 2013: 278).

Pendapat lain diungkapkan oleh Rex Harlow yang menjelaskan bahwa humas atau *Public Relation* adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerjasama melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan/ permasalahan, membantu manajemen untuk mampu menanggapi opini publik, mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi keenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama (Rosady Ruslan, 2012: 16).

Humas sendiri memiliki dua fungsi umum dalam sebuah organisasi yaitu fungsi konstruktif yang berarti human sebagai “garda” terdepan dalam mencapai tujuan organisasi. Fungsi konstruktif ini mendorong humas membuat aktivitas maupun kegiatan yang teerencana, berkesinambungan dan cenderung bersifat

proaktif. Fungsi kedua adalah fungsi korektif, yang berarti humas sebagai perantara dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam sebuah organisasi (Frida Kusumastuti, 2002: 23).

Sementara itu Cutlip dan Center (dalam Kusumastuti) menjelaskan fungsi pokok Humas meliputi hal-hal diantaranya menunjang kegiatan manajemen, menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik, melayani publik dan memberikan nasihat kepada pimpinan organisasi untuk kepentingan umum, dan membina hubungan secara harmonis antara organisasi dan publik baik internal maupun eksternal. Dalam hal ini hubungan sekolah dan masyarakat memiliki peran penting dalam pencapaian tingkat kepuasan orang tua.

- a. Pentingnya hubungan Sekolah dengan Masyarakat
 - 1). Sekolah adalah bagian yang integral dari masyarakat, ia bukan merupakan lembaga yang terpisah dari masyarakat
 - 2). Hak hidup dan kelangsungan hidup sekolah bergantung pada masyarakat
 - 3). Sekolah adalah lembaga sosial yang berfungsi untuk melayani anggota-anggota masyarakat dalam bidang pendidikan.
 - 4). Kemajuan sekolah dan kemajuan masyarakat saling berkorelasi keduanya saling membutuhkan
 - 5). Masyarakat adalah pemilik sekolah, sekolah ada karena masyarakat memerlukannya (ngalim Purwanto,1998: 188).
- b. Tujuan Hubungan Sekolah dan Masyarakat

Menurut Ngalim Purwanto ada beberapa tujuan diadakannya hubungan antara sekolah dengan masyarakat, diantaranya sebagai berikut.

- 1). Mengenalkan pentingnya sekolah bagi masyarakat
- 2). Mendapatkan dukungan dan bantuan moril maupun finansial yang diperlukan bagi pengembangan sekolah
- 3). Memberikan informasi kepada masyarakat tentang isi dan pelaksanaan program sekolah
- 4). Memperkaya atau memperluas program sekolah sesuai dengan peran perkembangan dan kebutuhan masyarakat
- 5). Mengembangkan kerjasama yang lebih erat antara keluarga dan sekolah dalam mendidik anak-anak.

Pendapat lain diungkapkan oleh Elsbree dan Mc Nally yang mengungkapkan ada tiga tujuan pokok hubungan sekolah dengan masyarakat diantaranya,

- 1). Untuk mengembangkan mutu belajar dan pertumbuhan anak-anak
- 2). Untuk mempertinggi tujuan-tujuan dan mutu kehidupan masyarakat
- 3). Untuk mengembangkan pengertian, antusiasme masyarakat dalam membantu pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

c. Jenis-jenis Hubungan Sekolah Dan Masyarakat

Sekolah dan masyarakat memiliki hubungan dengan beragam jenis. Ngalim Purwanto (1998 : 194) menggolongkan hubungan sekolah dan masyarakat dalam tiga jenis sebagai berikut.

- 1). Hubungan Edukatif, yang berarti hubungan dalam hal mendidik murid antara guru dengan orang tua siswa. hubungan ini dimaksudkan agar tidak terjadi

perbedaan prinsip atau bahkan pertentangan yang dapat mengakibatkan keragu-raguan pendirian dan sikap pada diri anak/ murid.

- 2). Hubungan Kultural, yang berarti usaha kerjasama antara sekolah dan masyarakat yang meyakinkan adanya saling membina dan mengembangkan kebudayaan masyarakat tempat sekolah itu berada.
- 3). Hubungan institusional, yaitu hubungan kerjasama antara sekolah dengan lembaga-lembaga atau instansi-instansi resmi lain, baik swasta maupun pemerintah seperti hubungan kerjasama antara sekolah dengan sekolah-sekolah lain. Hubungan sekolah dengan pemerintahan setempat, jawatan penerangan, jawatan lain dan perusahaan negara maupun perusahaan swasta yang berkaitan dengan perbaikan dan perkembangan pendidikan pada umumnya.

C. Kepuasan Konsumen

1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen sangat penting untuk kelangsungan suatu organisasi/lembaga. Menurut Irawan (2003: 32), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya. Tjiptono (2006: 349) berpendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan. Hal ini juga dinyatakan oleh Sugito (2005: 15) yang menyebutkan bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara

kinerja atau hasil produk/jasa yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja atau hasil produk/jasa di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa.

Engel, et al (Tjiptono, 2006: 349) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yangberbeda-beda bagi konsumen yang berbeda. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen adalah respon atau tanggapan yang ditunjukan oleh pelanggan atau konsumen terhadap hasil dari kinerja atau layanan yang diberikan oleh perusahaan atau lembaga tertentu.

2. Dimensi Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk/Jasa

Sebagai lembaga pendidikan yang memberikan produk dalam bentuk jasa, maka suatu lembaga PAUD harus mampu memberikan kualitas pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Kotler (2009: 45), ada lima dimensi pokok kualitas jasa yang dapat dipenuhi untuk menciptakan kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Berwujud (*Tangible*)

Meliputi penampilan fasilitas fisik penyedia jasa seperti gedung, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan fisik dari personel penyedia jasa. Bagi lembaga PAUD, ada beberapa kelengkapan khusus yang harus dapat dipenuhi. Menurut Muliawan (2009: 55) menambahkan bahwa syarat utama pemilihan lokasi serta tempat kegiatan *playgroup* dan Taman Kanak-Kanak yang strategis dan mudah dijangkau adalah: 1) gedung terletak di pinggir jalan utama, atau minimal jalan yang dapat dilalui kendaraan roda empat, 2) transportasi mudah dan lancar, 3) lingkungan mendukung dan keamanan terjamin, 4) diutamakan rumah atau gedung miliki sendiri. Untuk lebih detail, rencana penyediaan prasarana dan fasilitas pendidikan *playgroup* dan taman kanak-kanak yang baik mencakup: 1) ruang bermain outdoor yang dilengkapi alat permainan yang aman, 2) ruang bermain indoor yang aman, 3) ruang ibadah, 4) ruang pusat sumber belajar dan perpustakaan, 5) ruang kesehatan, 6) ruang audiovisual dan laboratorium anak, 7) ruang kelas ber-AC, 8) ruang toilet dan kamar mandi. Berikut ini adalah hal-hal yang harus dipertimbangkan dalam perlengkapan gedung dan area lain: 1) fisik bangunan dalam kondisi baik, 2) ada pesawat telepon, 3) listrik kapasitas minimal 5500 watt, 4) air bersih sumur/PAM lancar, 5) Halaman cukup luas sebagai arena bermain *outdoor*, 6) ada tempat parkir kendaraan, 7) ruang, setiap saat, bisa dan boleh diubah sesuai kebutuhan, 8) Penentuan jumlah ruang, urutan ruang disusun berdasarkan prioritas sebagai contoh: 4 ruang kelas berukuran 5 m x 6 m, 1 ruang *front office*, 1 ruang permainan indoor, 1 ruang mushala (religion room), 1 ruang

audiovisual dan komputer, 1 ruang pusat sumber belajar dan perpustakaan, 1 ruang dapur, 1 ruang kepala sekolah dan guru, 1 ruang penjaga

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan berarti kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat (*accurately*), kemampuan untuk dapat dipercaya (*dependably*), serta tepat waktu (*on time*). Dalam lingkup PAUD, dimensi *reliability* berhubungan dengan kompetensi pendidik dan karyawan yang ikut berkecimpung dalam lembaga PAUD. Menurut Permen No 58 Tahun 2009, pendidik anak usia dini adalah profesional yang bertugas merencanakan, melaksanakan proses pembelajaran, dan menilai hasil pembelajaran, serta melakukan pembimbingan, pengasuhan dan perlindungan anak didik. Pendidik PAUD bertugas di berbagai jenis layanan baik pada jalur pendidikan formal maupun nonformal seperti TK/RA, KB, TPA dan bentuk lain yang sederajat. Pendidik PAUD pada jalur pendidikan formal terdiri atas guru dan guru pendamping; sedangkan pendidik PAUD pada jalur pendidikan nonformal terdiri atas guru, guru pendamping, dan pengasuh. Tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada lembaga PAUD. Tenaga kependidikan terdiri atas Pengawas/Penilik, Kepala Sekolah, Pengelola, Administrasi, dan Petugas Kebersihan. Tenaga kependidikan pada PAUD jalur pendidikan formal terdiri atas: Pengawas, Kepala TK/RA, Tenaga Administrasi, dan Petugas Kebersihan. Sedangkan Tenaga kependidikan pada PAUD jalur pendidikan nonformal terdiri atas: Penilik, Pengelola, Administrasi, dan Petugas Kebersihan.

c. Kesigapan (*Responsiveness*)

Kesigapan merupakan dimensi yang menekankan kepada kesediaan penyedia jasa dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan pelanggan secara cepat dan tepat. Dalam lingkup PAUD, dimensi kesigapan ini lebih berfokus pada sikap, sifat, dan tanggungjawab pendidik, karyawan atau semua staf yang berhubungan dengan lembaga PAUD tersebut. Dimensi kesigapan ini berhubungan erat dengan ketepatan, kecepatan, dan kecermatan para tenaga pendidik PAUD dalam memberikan pelayanan, informasi, serta solusi terhadap setiap masalah yang dihadapi oleh anak didik maupun orang tua anak. Dimensi kesigapan ini sangat berhubungan dengan kompetensi profesional yang harus dimiliki oleh seorang tenaga pendidik.

d. Kepastian (*Assurance*)

Dimensi ini menekankan kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan keyakinan dan rasa percaya diri pelanggan bahwa penyedia jasa mampu memenuhi kebutuhan pelanggannya. Meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, serta kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Dalam lingkup pendidik PAUD, maka dimensi *Assurance* ini sangat berhubungan dengan kompetensi kepribadian yang harus dimiliki oleh seorang pendidik PAUD. Sebagai seorang pendidik anak usia dini, maka harus mampu bersikap sesuai dengan norma sosial, agama, dan budaya yang berlaku, bersikap dan berperilaku sesuai dengan psikologis anak, serta mampu menampilkan pribadi yang berbudi pekerti luhur.

e. Empati (*Empathy*)

Empati adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti, kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi kepada pelanggan dan urusan perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus terhadap lima dimensi jasa ini. Dalam lingkup PAUD, maka hal ini dapat diartikan bahwa seorang tenaga pendidik anak usia dini harus memiliki kompetensi sosial yang baik dan unggul. Tenaga pendidik, karyawan, maupun staf yang berkecimpung di lembaga PAUD diharapkan dapat beradaptasi dengan lingkungannya serta berkomunikasi secara efektif bersama dengan orang tua dan anak.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa antara lain: dimensi berwujud (*tangible*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi kesigapan (*responsiveness*), dimensi kepastian (*assurance*) dan dimensi empati (*empathy*).

3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Menurut Kotler dan Amstrong (dalam Rangkuti, 2006: 32), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan berhubungan kepuasan konsumen yaitu faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologi. Berikut penjelasannya:

a. Faktor Kebudayaan

Faktor budaya memberi pengaruh yang paling luas dan mendalam terhadap perilaku pelanggan/klien. Faktor budaya terdiri dari beberapa komponen yaitu budaya, sub-budaya dan kelas sosial. Budaya merupakan penentu keinginan dan

perilaku yang mendasar dalam mempengaruhi keinginan atau kepuasan orang. Sub-budaya terdiri atas nasionalitas, agama, kelompok, ras, dan daerah geografi. Sedangkan kelas sosial adalah sebuah kelompok yang relatif homogen mempunyai susunan hirarki dan anggotanya memiliki nilai, minat dan tingkah laku. Kelas sosial tidak hanya ditentukan oleh satu faktor melainkan diukur sebagai kombinasi dari pekerjaan, pendapatan, dan variabel lainnya.

b. Faktor Sosial

Faktor sosial terbagi atas kelompok kecil, keluarga, peran dan status. Orang yang berpengaruh kelompok/lingkungannya biasanya orang yang mempunyai karakteristik, keterampilan, pengetahuan, kepribadian. Orang ini biasanya menjadi panutan karena pengaruhnya amat kuat.

c. Faktor Pribadi

Faktor pribadi merupakan keputusan seseorang dalam menerima pelayanan dan menanggapi pengalaman sesuai dengan tahap-tahap kedewasaannya. Faktor pribadi klien dipengaruhi oleh usia dan tahap siklus hidup, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, status ekonomi, gaya hidup, dan kepribadian/konsep diri. Usia mempunyai dimensi kronologis dan intelektual, artinya berdimensi kronologis karena bersifat progres berjalan terus dan tidak akan kembali sedangkan usia berdimensi intelektual berkembang melalui pendidikan dan pelatihan. Usia merupakan tanda perkembangan kematangan/kedewasaan seseorang untuk memutuskan sendiri atas suatu tindakan yang diambilnya.

Pendidikan merupakan proses pengajaran baik formal maupun informal yang dialami seseorang. Hasilnya akan mempengaruhi sikap dan perilaku

seseorang dalam mendewasakan diri. Selain itu, pendidikan juga berkaitan dengan harapan. Seseorang yang tingkat pendidikannya tinggi akan mengharapkan pelayanan yang lebih baik dan lebih tinggi. Pekerjaan merupakan aktifitas jasa seseorang untuk mendapat imbalan berupa materi dan non materi. Pekerjaan ada hubungannya dengan penghasilan seseorang untuk berperilaku dalam menentukan pelayanan yang diinginkan. Status perkawinan sementara diduga ada kaitannya dengan gaya hidup dan kepribadian.

d. Faktor Psikologi

Faktor psikologi yang berperan dengan kepuasan yaitu motivasi, persepsi, pengetahuan, keyakinan dan pendirian. Motivasi mempunyai hubungan erat dengan kebutuhan. Ada kebutuhan biologis seperti lapar dan haus, ada kebutuhan psikologis yaitu adanya pengakuan, dan penghargaan. Kebutuhan akan menjadi motif untuk mengarahkan seseorang mencari kepuasan (Sutojo, 2003).

Pendapat lainnya dikemukakan oleh Widhiarsa (2011: 45) bahwa tingkat kepuasan pelanggan ditentukan oleh lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan atau penyedia layanan, yaitu:

- a. Kualitas produk, konsumen akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memang berkualitas. Kualitas pelanggan, konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- b. Emosional, konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia, bila menggunakan produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

- c. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
- d. Biaya, konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau yang tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung puas akan produk tersebut.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen diantaranya faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, faktor psikologi, kualitas produk/jasa, faktor emosional, harga dan biaya.

4. Pengukuran Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen dapat diukur dengan berbagai metode. Menurut Kotler (2009:41), ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang memberikan kesempatan penuh bagi pelanggannya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*costumer oriented*).

- b. Survei kepuasan pelanggan

Sesekali perusahaan perlu melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa atau produk perusahaan tersebut. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan perusahaan kepada para pelanggan. Melalui survei tersebut, perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk

atau jasa perusahaan tersebut, sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh pelanggan.

c. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang perusahaan (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai pelanggan di perusahaan pesaing, dengan tujuan para *ghost shopper* tersebut dapat mengetahui kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri.

d. Analisa pelanggan yang hilang

Metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali pelanggannya yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan pembelian lagi di perusahaan tersebut karena telah berpindah ke perusahaan pesaing. Selain itu, perusahaan dapat menanyakan sebab-sebab berpindahnya pelanggan ke perusahaan pesaing.

Beberapa metode pengukuran diatas juga sangat penting untuk diterapkan dalam penyelenggaraan lembaga pendidikan anak usia dini. Selain itu, ada alat atau instrumen yang dapat membantu kita untuk memahami dan meramalkan kepuasan konsumen secara lebih baik. Alat yang dipergunakan untuk mengukur tingkat kepuasan ialah daftar pertanyaan (*questioner*) (Supranto:2006: 67). Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner dengan menggunakan skala likert. Dengan skala likert, data yang diperoleh berupa jawaban dari para pelanggan terhadap pertanyaan yang diajukan seperti saya puas (4), cukup puas (3), tidak

puas (2), atau sangat tidak puas (1) terhadap layanan pendidikan di lembaga PAUD. Pembentukan daftar pertanyaan kepuasan pelanggan ditempuh dengan 4 (empat tahap), yaitu: a) Menentukan pertanyaan (butir) yang akan dipergunakan dalam daftar pertanyaan, b) Memilih bentuk jawaban (respon format), c) menulis introduksi/pengenalan pada daftar pertanyaan, d) menentukan isi akhir (final) daftar pertanyaan (memilih beberapa butir yang pokok di antara sekian banyak butir kepuasan yang akan dijadikan ukuran tingkat kepuasan).

Orang tua sebagai pelanggan atau konsumen pendidikan anak usia dini cukup cermat dan mulai mengerti cara memilih lembaga PAUD yang dianggap tepat bagi anak. Tren orang tua siswa dewasa ini ternyata tidak hanya melihat *positioning* sekolah unggulan, andalan, dan favorit sebagai satu-satunya pertimbangan untuk memutuskan bersekolah di lembaga tersebut. Oleh karena itu, lembaga PAUD dituntut untuk melakukan inovasi-inovasi yang mengikuti perkembangan zaman.

5. Konsumen Jasa Pendidikan

Menurut Oldfield dan Baron (dalam Agus Prianto, 2011: 1062), kualitas interaksi antara pelanggan dengan organisasi sebagai lembaga penyedia jasa layanan merupakan kunci dari keberlangsungan hidup organisasi tersebut. Para staf yang menyediakan jasa layanan dalam konteks ini termasuk pimpinan sekolah, dewan guru, dan staf administrasi sekolah memegang peranan utama yang akan mampu mewujudkan kepuasan pelanggan yakni para siswa dan para orang tua siswa. Hal ini berarti penyedia jasa pendidikan adalah pimpinan

sekolah, dewan guru, dan staf administrasi sekolah. Sementara konsumen jasa pendidikan adalah siswa dan orang tua siswa serta masyarakat.

Dalam dunia pendidikan, pelanggan yang dimaksudkan adalah konsumen pendidikan atau orang tua, sedangkan produk jasa dalam dunia pendidikan terbagi atas jasa kependidikan dan lulusan (Mukminin: 2009: 55). Jasa kependidikan terdiri atas jasa kurikuler, penelitian, pengembangan kehidupan bermasyarakat, ekstrakurikuler, dan administrasi. Bentuk produk-produk tersebut hendaknya sejalan dengan permintaan pasar yang diikuti oleh kemampuan dan kesediaan konsumen dalam membeli jasa kependidikan. Lembaga pendidikan anak usia dini hendaknya dapat lebih berorientasi kepada kepuasan pelanggan, sehingga dapat tercipta perilaku loyal dari para konsumen pendidikan. Pelanggan yang loyal pada suatu lembaga PAUD akan dapat memberikan keuntungan yang lebih besar pada kualitas suatu lembaga PAUD (Oktavika Dwi Saputri, 2013: 40).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa konsumen jasa pendidikan antara lain siswa, orang tua dan masyarakat. Konsumen jasa pendidikan dalam penelitian ini adalah orang tua.

D. Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian mengenai kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD di TK IT Al-Khairaat Kecamatan Umbulharjo belum pernah dilakukan sebelumnya. Meskipun demikian terdapat beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Agus Prianto (2011) yang meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan di sekolah (studi pada sekolah unggulan di Kabupaten Jombang). Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel manifestasi menentukan derajat kepuasan orang tuas siswa dengan layanan pendidikan di sekolah. Derajat kepuasan orang tua mencakup dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. Dalam penelitian ini juga mengungkapkan bahwa pihak sekolah diharapkan oleh orang tua agar lebih tanggap dengan keinginan, harapan dan keluhan para orang tua. Selain itu, juga pihak sekolah perlu memberikan layanan pendidikan yang baik dengan peduli kepada para staf, gedung sekolah yang representatif, peralatan sekolah yang mencukupi, guru dan staf sekolah yang profesional dalam bidang pekerjaannya.
2. Oktavika Dwi Saputri (2013) melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD terhadap tingkat kepuasan orang tua di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh pengaruh kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD terhadap tingkat kepuasan orang tua dengan sumbangan efektif sebesar 4,9%, terdapat pengaruh kompetensi kepala sekolah terhadap keefektifan kinerja dengan sumbangan efektif sebesar 65,2%.
3. Hesti Dwi Saptaningtyas (2008) meneliti tentang kajian kesesuaian antara permintaan dan penyediaan lembaga pendidikan anak usia dini jalur non formal di Kecamatan Jebres Kota Surakarta. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah terjadi ketidaksesuaian antara permintaan dan

ketersediaan lembaga PAUD Non Formal di Kecamatan Jebres Kota Surakarta yang dikarenakan kurangnya sosialisasi dan kerjasama antara Pemerintah, Masyarakat dan Pihak Swasta, dibuktikan dengan tidak meratanya sebaran lembaga PAUD Non Formal di Kecamatan Jebres. Sebanyak 97 % anak usia dini belum terlayani PAUD Non Formal. Belum optimalnya peran organisasi dibidang PAUD Non Formal dalam mendukung program PAUD. Dukungan Pemerintah Kota Surakarta dibidang PAUD Non Formal berupa dana, ketenagaan serta sarana dan prasarana belum dapat mengakomodir besarnya kebutuhan masyarakat akan PAUD. Ditambah lagi dengan kondisi fisik sarana dan prasarana di Lembaga PAUD Non Formal yang ada kurang memenuhi standar minimal pelayanan pendidikan anak usia dini.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa ketiga hasil penelitian di atas masing-masing memiliki perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. (1) penelitian yang dilakukan Agus Prianto ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu menggunakan variabel kepuasan orang tua. Adapun perbedaannya pada penelitian yang dilakukan Agus Prianto menggunakan 5 variabel, sedangkan penulis hanya menggunakan 1 variabel yaitu kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD. (2) penelitian yang dilakukan oleh Oktavika Dwi Saputri memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama menggunakan variabel kepuasan orang tua. Adapun perbedaannya pada penelitian Oktavika Dwi Saputri bertujuan untuk menguji hipotesis, namun dalam penelitian ini hanya untuk mendeskripsikan kepuasan orang tua terhadap

layanan pendidikan lembaga PAUD tanpa menguji hipotesis. (3) penelitian yang dilakukan oleh Hesti Dwi Saptaningtyas memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama lembaga PAUD. Adapun perbedaannya pada penelitian Hesti Dwi Saptaningtyas mengkaji kesesuaian antara permintaan dan penyediaan lembaga pendidikan anak usia dini jalur non formal, sedangkan penelitian ini mengungkap kepuasan konsumen terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD.

Dari penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa penelitian yang dilakukan oleh penulis belum pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya. Beberapa penelitian tersebut menjadi acuan untuk penelitian ini, dan memberikan gambaran mengenai kepuasan konsumen terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD .

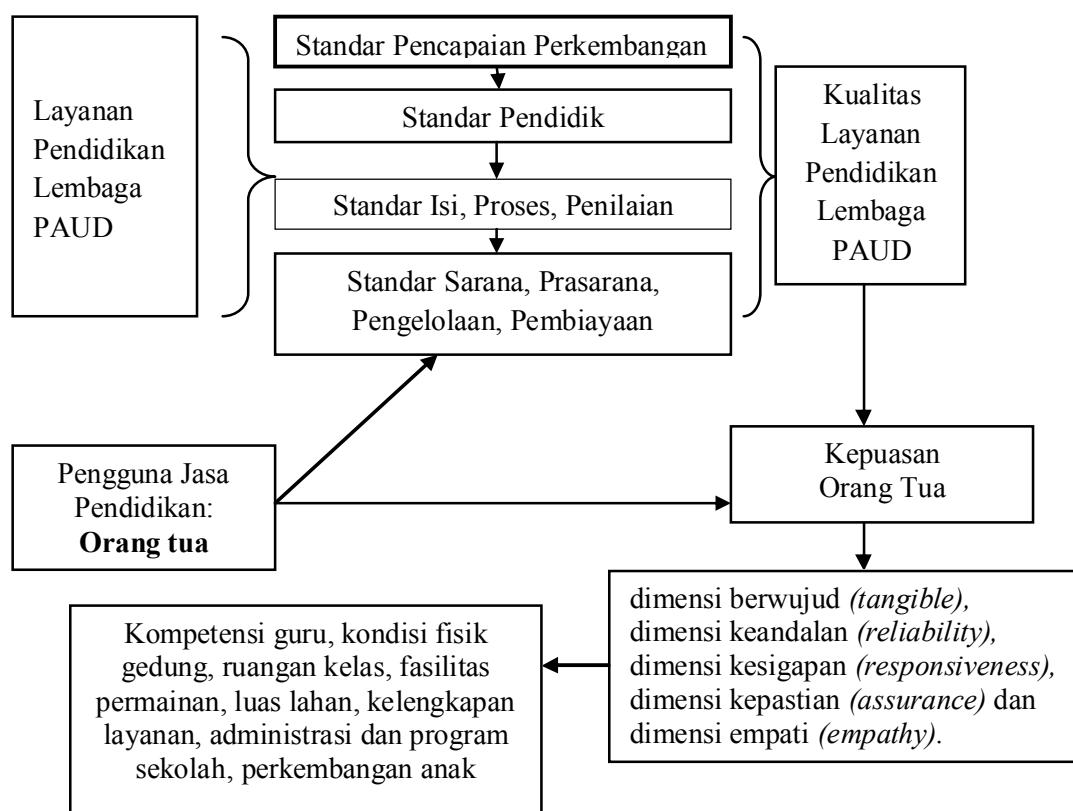
E. Kerangka Pikir

Lembaga PAUD merupakan pendidikan yang paling mendasar dan menempati kedudukan sebagai *golden age* serta sangat strategis dalam pengembangan anak khususnya di Kecamatan Umbulharjo. Sebagai lembaga pendidikan yang memberikan produk dalam bentuk jasa, yaitu pendidikan, dan tempat terlaksananya proses pendidikan, maka suatu lembaga PAUD harus mampu memberikan kualitas pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan atas jasa yang diberikan.

Orang tua merupakan salah satu pihak terpenting yang ikut andil dalam pemilihan sekolah anak. Banyak hal yang akan dipertimbangkan oleh orang tua

dalam memilihkan sekolah yang terbaik untuk anak, salah satunya adalah kualitas jasa yang diberikan lembaga PAUD. Oleh karena itu, kualitas jasa yang diberikan lembaga PAUD, akan mewujudkan kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD termasuk TK IT Al-Khiraat

Berikut ini adalah gambaran alur pemikiran dalam penelitian mengenai kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan di lembaga PAUD dengan kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 1. Alur Pemikiran Penelitian

Keterangan :

→ : Sub variabel yang diteliti.

Alur pemikiran tersebut menjelaskan bahwa kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD diukur pada standar pendidik dan standar sarana, prasarana, pengelolaan dan pembiayaan dengan menggunakan dimensi berwujud (*tangible*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi kesigapan (*responsiveness*), dimensi kepastian (*assurance*) dan dimensi empati (*empathy*).

F. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir di atas, maka dapat diajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidik di TK IT Al-Khiraat di Kecamatan Umbulharjo?
2. Bagaimana kepuasan orang tua siswa terhadap sarana, prasarana dan pengelolalaan di TK IT Al-Khiraat di Kecamatan Umbulharjo?
3. Bagaimana kepuasan orang tua siswa terhadap isi, proses dan penilaian di TK IT Al-Khiraat di Kecamatan Umbulharjo?
4. Bagaimana kepuasan orang tua siswa terhadap tingkat pencapaian perkembangan di TK IT Al-Khiraat di Kecamatan Umbulharjo?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Suharsimi Arikunto (2006: 234) mengungkapkan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status atau gejala yang ada, yaitu gejala menurut apa adanya pada saat penelitian. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan penelitian dengan data penelitiannya berupa angka-angka, dan analisisnya menggunakan statistik (Sugiyono, 2009: 7). Dipilihnya pendekatan kuantitatif karena pada penelitian ini dalam proses memperoleh data yang digunakan berupa angka sebagai alat untuk menemukan keterangan mengenai apa yang diteliti serta melihat dan mendeskripsikan kemudian di analisis dan disimpulkan sebagai hasil penelitian.

B. Variabel Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 118), variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Berkaitan dengan penelitian ini, maka dapat dikemukakan variabel yang terdapat dalam penelitian ini hanya memiliki satu variabel, yaitu kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD.

C. Subjek Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 145), subjek penelitian yaitu subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Subjek penelitian ini adalah seluruh orang

tua siswa yang menyekolahkan anaknya di TK IT Al-Khairaat sebanyak 138 orang.

Berikut data orang tua siswa tahun ajaran 2014/2015.

Tabel 3. Data Orang Tua Siswa TK IT Al-Khairaat

Kelas	Jumlah
Taman Balita	18
Tempat penitipan edukatif	8
Kelompok Bermain	22
A1	21
A2	22
B1	18
B2	16
B3	17
Jumlah	138

Berdasarkan pendapat Suharsimi Arikunto (2006: 120), menyatakan bahwa “Apabila populasinya kurang dari 100 maka lebih baik diambil semua, tetapi populasinya lebih besar maka dapat diambil antara 10-15% atau 20-25%”. Karena orang tua siswa dalam penelitian ini adalah sebanyak 138 orang (lebih dari 100 orang), maka diambil sampel. Berdasarkan rumus *Isaac and Michael* (2011:19) dengan sampling error 5%, dari jumlah populasi orang tua siswa sebesar 138 orang, maka diperoleh sampel sebesar 100 orang (Sugiyono, 2012: 87).

D. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 1 (satu) bulan yang dimulai sejak 30 April 2015 – 28 Mei 2015. Tempat penelitian ini dilaksanakan di TK IT Al-Khairaat yang beralamat di Jl. Warungboto I UH IV/758 RT 29 RW 07 Kelurahan Warungboto Kecamatan Umbulharjo.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan angket sebagai data utama dan dokumentasi sebagai data pendukung. Menurut Suharsismi Arikunto (2006: 151) angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Metode angket dalam penelitian ini yaitu untuk memperoleh informasi tentang kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD di TK IT Al-Khairaat Kecamatan Umbulharjo. Alasan menggunakan angket sebagai alat karena isi angket ini berisi pernyataan-pernyataan tentang fakta yang dianggap diketahui oleh responden. Selain itu penggunaan angket dapat dibagikan secara serentak kepada banyak responden, serta dapat dijawab sendiri oleh responden sebab ia adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri. Sehingga apa yang dikemukakan oleh responden kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.

Alat ukur untuk mengukur variabel pada instrumen penelitian menggunakan skala penilaian (*rating scale*) agar mempermudah dalam mengolah data dari hasil jawaban responden. Selanjutnya, data yang diperoleh ditetapkan dalam nilai angka. Jawaban setiap item instrumen dinyatakan dari sangat positif sampai sangat negatif. Adapun skor nilai untuk jawaban penelitian sebagai berikut:

Tabel 4. Skor Alternatif Jawaban

Kategori	Skor Jawaban
Sangat Puas	4
Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

F. Instrumen Penelitian

1. Instrumen yang digunakan

Menurut Sugiyono (2009: 148), instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang di amati. Menurut Suharsimi Arikunto (2005: 101), instrumen adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti, dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Berdasarkan definisi tersebut maka dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner atau angket, dokumentasi serta wawancara tidak terstruktur.

2. Kisi-kisi Instrumen

Agar penyusunan instrumen dapat dilakukan dengan mudah dan tepat, perlu disusun kisi-kisi instrumen penelitian. Kisi-kisi instrumen disusun mengacu teori Kotler tentang dimensi pokok kualitas jasa yang dapat dipenuhi untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Sehingga kisi-kisi Instrumen sebagai berikut

Tabel 5. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Sub Variabel	Dimensi	Indikator	Teknik Pengumpulan Data	Item
1	Kepuasan orang tua terhadap pendidikan	<i>Responsiveness</i> (<i>Kesigapan</i>)	Kepuasan orang tua terhadap kemampuan guru dalam membimbing anak	Angket	1
		<i>Empathy</i> (<i>Empati</i>)	a. Kepuasan orang tua terhadap komunikasi yang dilakukan guru b. Kepuasan orang tua terhadap guru dalam bersikap dan berperilaku pada anak		2,3,4 5,6,7,8
2	Kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan	<i>Tangible</i> (Penampilan fisik penyedia jasa)	a. Kepuasan orang tua terhadap ketersediaan prasarana sekolah b. Kepuasan orang tua terhadap ketersediaan sarana yang menunjang proses pembelajaran c. Kepuasan orang tua terhadap pengelolaan sarana dan prasarana sekolah	Angket	9,10,11 12,13,14 15,16,17
3	Kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian	<i>Reliability</i> (Keandalan)	a. Kepuasan orang tua terhadap terlaksananya kurikulum dalam proses pembelajaran b. Kepuasan orang tua terhadap penilaian hasil belajar anak c. Kepuasan orang tua terhadap kegiatan ekstrakurikuler yang diselenggarakan sekolah	Angket	18 19 20,21
4	Kepuasan orang tua terhadap tingkat pencapaian perkembangan	<i>Assurance</i> (<i>Kepastian</i>)	Kepuasan orang tua terhadap perkembangan yang dicapai anak	Angket	22,23,24,25,26
Jumlah					26

G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Validitas Instrumen

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti (Saifuddin Azwar, 2013: 43). Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 211), validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Validitas penelitian ini menggunakan validitas isi yaitu untuk mengetahui kecocokan pada setiap item dengan bahan yang harus diketahui. Validitas isi menurut Saifuddin Azwar (2013: 45), merupakan validitas yang diestimasi lewat pengujian terhadap isi tes dengan analisis rasional atau lewat *professional judgement*. Selanjutnya, validitas butir dilakukan untuk menguji setiap *item* yang terdapat pada instrumen penelitian. Setiap item pernyataan sebagai hasil penjabaran indikator dari variabel kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD perlu diuji dengan menggunakan analisis *item*.

Menurut Sugiyono (2009: 353), untuk menguji validitas butir lebih lanjut perlu dikonsultasikan dengan ahli, kemudian diujicobakan dan dianalisis hasilnya. Dalam penelitian ini yang menjadi ahli instrumen adalah dosen pembimbing. Kemudian, analisis *item* (butir) dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor butir instrumen dengan skor total. Pengukuran validitas butir menggunakan teknik korelasi *product moment* dengan angka kasar yang dikemukakan oleh Pearson (Burhan Nurgiyantoro, Gunawan, dan Marzuki, 2004: 338) sebagai berikut:

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan: r = koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah skor butir

$\sum Y$ = jumlah skor total

$\sum X^2$ = jumlah kuadrat dari skor butir

$\sum Y^2$ = jumlah kuadrat dari skor total

Apabila r hitung $\geq r$ tabel pada taraf signifikan 5%, maka butir pertanyaan tersebut valid. Namun, jika r hitung $\leq r$ tabel, maka butir pertanyaan tidak valid. Butir instrumen yang tidak valid tidak digunakan dalam penelitian selanjutnya dianggap gugur. Untuk mempermudah perhitungan uji validitas memanfaatkan program komputer *SPSS*. Uji coba instrumen dilakukan di TK IT Al-Khiraat Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta dengan jumlah responden sebanyak 30 orang tua siswa. Berikut tabel rangkuman hasil uji validitas

Tabel 6. Rangkuman Hasil Uji Validitas

Valid	Tidak valid
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27	13

Butir soal instrumen nomor 13 dinyatakan tidak valid dikarenakan dari hasil perhitungan diketahui nilai r hitung lebih kecil dari pada r tabel. Untuk lebih jelasnya akan disajikan hasil uji validitas sebagai berikut.

Tabel 7. Uji Validitas Kematangan Emosi

Variabel	No.	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kepuasan Orang Tua terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD	1	0,536	0,361	Valid
	2	0,549	0,361	Valid
	3	0,529	0,361	Valid
	4	0,582	0,361	Valid
	5	0,637	0,361	Valid
	6	0,694	0,361	Valid
	7	0,656	0,361	Valid
	8	0,602	0,361	Valid
	9	0,651	0,361	Valid
	10	0,393	0,361	Valid
	11	0,486	0,361	Valid
	12	0,578	0,361	Valid
	13	0,293	0,361	Tidak Valid
	14	0,474	0,361	Valid
	15	0,389	0,361	Valid
	16	0,754	0,361	Valid
	17	0,627	0,361	Valid
	18	0,629	0,361	Valid
	19	0,711	0,361	Valid
	20	0,511	0,361	Valid
	21	0,702	0,361	Valid
	22	0,423	0,361	Valid
	23	0,650	0,361	Valid
	24	0,644	0,361	Valid
	25	0,743	0,361	Valid
	26	0,580	0,361	Valid
	27	0,658	0,361	Valid

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 27 butir pernyataan terdapat satu pernyataan yang gugur dan dianggap tidak valid, maka dalam penelitian ini instrumen yang digunakan dalam penelitian sebanyak 26 butir pernyataan.

2. Reliabilitas Instrumen

Menurut Hadari Nawawi (2005: 139), reliabilitas adalah ketetapan/keajegan alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari

sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu-waktu yang berbeda. Lebih lanjut Sugiyono (2009: 173) menerangkan bahwa instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Kesimpulannya bahwa suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki keajegan apabila digunakan dalam beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama. Pengujian reliabilitas instrumen pada penelitian ini menggunakan rumus *Alpha* sebagai berikut :

$$r_{11} = \left\{ \frac{k}{(k-1)} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum \delta b^2}{\delta t^2} \right\}$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \delta b^2$ = Jumlah varians butir pertanyaan

δb^2 = Jumlah varians

Instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai $\alpha \geq 0,60$ (Slamet Lestari, 2012: 5). Untuk mengetahui tinggi-rendahnya reliabilitas dari variabel, peneliti menggunakan indeks reliabilitas pada koefisien korelasinya yang dikutip dari Suharsimi Arikunto (2002: 75), sebagai berikut:

- 1) Antara 0,800-1,00 : sangat tinggi
- 2) Antara 0,600-0,800 : tinggi
- 3) Antara 0,400-0,600 : cukup
- 4) Antara 0,200-0,400 : rendah

5) Antara 0,00-0,200 : sangat rendah

Suatu instrumen dikatakan reliabel atau dapat dipercaya apabila pada taraf signifikansi 5% harga r_{11} semakin mendekati 1, dan sebaliknya apabila 0 atau bahkan negatif, maka instrumen tersebut dapat dikatakan rendah tingkat kepercayaannya atau tidak reliabel.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukan bahwa nilai reliabilitas untuk variabel kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD sebesar 0, 936. Oleh karena nilai reliabilitas lebih dari 0,6 dan tingkat reliabilitasnya dalam kategori sangat tinggi maka variabel dinyatakan reliabel dan layak untuk digunakan penelitian.

H. Teknik Analisis Data

Untuk melaporkan hasil penelitian, maka data yang telah diperoleh terlebih dahulu harus dilakukan analisis, agar data yang diperoleh dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang ada. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yakni analisis dengan menggunakan cara memetakan distribusi frekuensi pada aspek-aspek kepuasan (*Univariate Analysis of the Satisfaction Atributes*) (Laura Funa, 2006: 34).

Menurut Sugiyono (2009: 148), analisis deskriptif merupakan analisis yang bersifat uraian atau penjelasan dengan menggunakan tabel-tabel, mengelompokkan data berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang diperoleh dari tanggapan responden dengan menggunakan tabulasi data. Berdasarkan dari

pendapat yang telah disebutkan, maka untuk menggambarkan data yang telah peneliti peroleh dengan melalui teknik statistik seperti membuat tabel, distribusi frekuensi dan diagram atau grafik.

Sesuai dengan tipe penelitian yaitu penelitian deskriptif kuantitatif, maka data yang diperoleh selanjutnya di analisis secara kuantitatif, lalu untuk mengetahui kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD maka digunakan teknik analisis tabulasi. Tabulasi yaitu pengelolaan data dengan memindahkan jawaban yang terdapat dalam angket ke dalam tabulasi atau tabel. Kemudian setelah data diolah, sehingga hasil angket dinyatakan sah, maka selanjutnya melakukan analisa data dengan deskriptif kuantitatif dengan persentase. Rumus yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan rumus menurut Tulus Winarsunu (2006: 20) sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = persentase

F = frekuensi (jumlah jawaban responden)

N = jumlah keseluruhan responden.

Dalam menganalisis jenis data ordinal yang diperoleh melalui instrumen berskala likers, data dimaknai dengan mencari kategori yang sering muncul (modus) dan nilai tengah (median) (Iqbal Hasan, 2011: 95). Peneliti dalam hal ini memilih mencari modus untuk menemukan mayoritas pilihan responden atau mayoritas kepuasan responden.

Selanjutnya, agar perolehan rating masing-masing butir dan kategori diketahui: 1 (Sangat Tidak Puas), 2 (Tidak Puas), 3 (Puas), dan 4 (Sangat Puas). Peneliti menghitung rata-rata skor rating yang diperoleh dengan rumus

$$\sum = \frac{(1xa) + (2xb) + (3xc) + (4xd)}{n}$$

Berikutnya peneliti menghitung skor capaian (*rating*) pada masing-masing butir dengan cara mengkalikan frekuensi keterpilihan dengan bobot kategori masing-masing. Dengan demikian angka mean tertinggi masing-masing butir adalah 4 dengan asumsi seluruh responden (100 orang tua siswa) memilih “Sangat Puas” yang bobotnya 4. Semakin besaran mean mendekati angka 4 maka ratingnya semakin tinggi, begitu juga sebaliknya semakin menjauh dari angka 4 maka ratingnya semakin rendah.

Dengan demikian maka diperoleh temuan butir mana yang ratingnya tinggi dan butir mana yang ratingnya rendah, sehingga tingkat kepuasan pada masing-masing aspek (slash butir) dapat diketahui.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Tempat Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif yang mendeskripsikan kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD di TK IT Al-Khiraat Kecamatan Umbulharjo. Sub variabel dalam penelitian ini yaitu kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan lembaga pada standar pendidik, kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD pada standar prasarana dan pengelolaan, kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD pada standar isi, proses dan penilaian, dan kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD di pada standar tingkat pencapaian perkembangan.

Penelitian ini berlokasi di TK IT Al-Khiraat yang beralamat di di Jl. Warungboto I UH IV/758 RT 29 RW 07 Kelurahan Warungboto Kecamatan Umbulharjo. TK IT Al-Khiraat memiliki visi yaitu “Membangun generasi muslim berkepribadian Islami yang cerdas dan kreatif”. Untuk menjalankan visi tersebut, TK IT Al-Khiraat memiliki misi yaitu a) membekali anak dengan Al-Qur'an sejak dini agar terbentuk kepribadian yang Islami, b) menanamkan nilai-nilai keimanan serta akhlaq mulia sesuai dengan tingkat perkembangannya, c) membantu perkembangan

fisik, psikis, intelektual dan sosial, d) memberikan stimulasi yang optimal dalam seluruh aspek kecerdasannya.

TK IT Al-Khiraat juga memiliki tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan pendidikan. Tujuan TK IT Al-Khiraat antara lain: a) terwujudnya TK yang membiasakan anak berakhlaq Islami sejak dini dan menunjang tinggi nilai-nilai Al-Qur'an, b) terwujudnya penyelenggaraan pendidikan yang Islami, berkualitas dan profesional, c) terwujudnya lingkungan sekolah yang kondusif bagi anak untuk mengembangkan seluruh aspek kecerdasannya secara optimal, d) terwujudnya penyelenggaraan kegiatan belajar yang kompetitif bagi pengembangan potensi anak, e) terwujudnya sumber daya pendidik dan tenaga kependidikan yang handal dan berkualitas yang selalu melakukan peningkatan diri, f) terwujudnya sumber daya pendidik yang ikhlas, profesional, cerdas dan kreatif, g) terwujudnya sarana dan prasarana sekolah yang memadai dan lengkap dalam memfasilitasi kegiatan belajar dan bermain anak.

2. Deskripsi Subjek Penelitian

Deskripsi karakteristik subjek yang menjadi target penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan orang tua yang menyekolahkan anaknya di TK IT Al-Khiraat dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 8. Karakteristik Subjek Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Percentase
Kurang dari 30 Tahun	6	6%
30-35 Tahun	55	55%
36-40 Tahun	25	25%
Lebih dari 40 Tahun	14	14%
Total	100	100%

Sumber: Output SPSS

Tabel 8 menunjukkan bahwa sebagian besar subjek dalam penelitian ini berumur 30-35 tahun yaitu sebanyak 55%. Sementara yang paling sedikit berumur kurang dari 30 tahun sebanyak 6%. Sisanya berumur 36-40 tahun sebanyak 25% dan berumur lebih dari 40 tahun sebanyak 14%. Hal ini berarti sebagian besar kepuasanden di TK IT Al-Khiraat berumur 30-35 tahun.

Tabel 9. Karakteristik Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Percentase
Laki-laki	41	41%
Perempuan	59	59%
Total	100	100,0%

Sumber: Output SPSS

Tabel 9 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar subjek dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 59%. Sementara sisanya berjenis kelamin laki-laki sebesar 41%. Dengan demikian mayoritas subjek dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan.

Tabel 10. Karakteristik Subjek Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Percentase
SD	0	0,0%
SMP	1	1%
SMA/SMK	32	32%
Diploma	13	13%
S1	51	51%
S2	3	3%
Total	100	100.0%

Sumber: Output SPSS

Tabel 10 menunjukkan bahwa sebagian besar subjek dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan S1 (Sarjana) sebanyak 51%, sedangkan yang paling sedikit memiliki tingkat pendidikan SMP sebanyak 1%. Sisanya subjek dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK sebanyak 32%, subjek yang memiliki tingkat pendidikan diploma sebanyak 13% dan tingkat pendidikan S2 sebanyak 3%. Sementara subjek penelitian yang memiliki tingkat pendidikan SD tidak ada. Dengan demikian mayoritas subjek dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan S1.

Tabel 11. Karakteristik Subjek Berdasarkan Pekerjaan Orang Tua

Pekerjaan	Jumlah	Percentase
Ibu Rumah Tangga (IRT)	32	32%
PNS	7	7%
Guru	11	11%
Dosen	2	2%
Wiraswasta	11	11%
Karyawan Swasta	34	34%
Dokter	1	1%
Konsultan	1	1%
Total	100	100.0%

Sumber: Output SPSS

Tabel 11 menunjukkan bahwa sebagian besar subjek dalam penelitian ini adalah karyawan swasta sebanyak 34% sisanya ibu rumah tangga sebanyak 32%. Sementara yang paling sedikit memiliki pekerjaan sebagai seorang dokter dan konsultan masing-masing sebanyak 1% dan dosen sebanyak 2%. Sisanya memiliki pekerjaan sebagai PNS sebanyak 7%, guru sebanyak 11%, dan wiraswasta sebanyak 11%. Dengan demikian mayoritas pekerjaan orang tua sebagai karyawan swasta.

3. Penyajian Data

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan pengumpulan data berupa angket yaitu ditujukan kepada 100 orang tua siswa dan didukung dengan menggunakan teknik pencermatan dokumentasi. Berikut ini akan disajikan mengenai kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD.

a. Kepuasan Orang Tua terhadap Pendidik

Kepuasan orang tua terhadap pendidik diperoleh hasil melalui kuesioner berjumlah 8 pernyataan. Kepuasan orang tua terhadap pendidik terdapat dua dimensi kepuasan yang terdiri dari dimensi kesigapan (*responsiveness*) dan dimensi empati (*empathy*). Dimensi kesigapan dalam penelitian ini yaitu kepuasan orang tua terhadap kemampuan guru dalam membimbing anak. Sementara dimensi empati meliputi kepuasan orang tua terhadap komunikasi yang dilakukan guru dan kemampuan orang tua terhadap guru dalam bersikap dan berperilaku pada anak. Perolehan hasil dari pembagian kuesioner kepada orang tua mengenai kepuasan orang tua terhadap pendidik secara lebih lengkap dapat dijelaskan sebagai berikut,

1) Kepuasan orang tua terhadap kemampuan guru dalam membimbing anak

Sub variabel kepuasan orang tua terhadap pendidik ditinjau dimensi kesigapan (*responsiveness*) meliputi indikator kepuasan orang tua terhadap kemampuan guru dalam membimbing anak yaitu dapat dijelaskan dalam tabel dibawah ini,

Tabel 12. Persentase data angket orang tua, indikator 1 butir 1.

No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori		F	P
		Sangat Puas	Puas		
1	Kemampuan guru dalam membimbing anak	Sangat Puas	24	24%	
		Puas	76	76%	
		Kurang Puas	0	0,0%	
		Sangat Tidak Puas	0	0,0%	
Total			100	100%	

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa sebanyak 76% menyatakan puas, sedangkan 24% menyatakan sangat puas. Untuk kategori kurang puas dan sangat tidak puas tidak ada. Hal tersebut menunjukkan mayoritas orang tua merasa puas dalam hal kemampuan guru membimbing anak.

Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini ini adalah sebagai berikut;

Tabel 13. Rata-rata skor kemampuan guru dalam membimbing anak

No. Butir	Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
1	Kemampuan guru dalam membimbing anak	0	0	76	24	3,24

Tabel di atas menunjukkan bahwa kategori 1 dan kategori 2 tidak ada, sementara kategori 3 sebanyak 76 dan kategori 4 sebanyak 24. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 3,24.

2) Kepuasan orang tua terhadap komunikasi yang dilakukan guru

Sub variabel kepuasan orang tua terhadap pendidik berikutnya ditinjau dari dimensi empati (*empathy*). Dalam indikator kepuasan orang tua terhadap komunikasi yang dilakukan guru, peneliti menyusun 3 butir pernyataan antara lain cara guru menyambut kedatangan anak dan mendampingi saat penjemputan, cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang perkembangan anak, serta cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang program anak. Berikut ini data pilihan responden terhadap ke 3 butir pernyataan tersebut dijelaskan dalam tabel dibawah ini;

Tabel 14. Persentase data angket orang tua, indikator 2 butir 2, butir 3 dan butir 4

No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
2	Cara guru menyambut kedatangan anak dan mendampingi saat penjemputan	Sangat Puas	44	44%
		Puas	56	56%
		Kurang Puas	0	0,0%
		Sangat Tidak Puas	0	0,0%
Total			100	100%
No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
3	Cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang perkembangan anak	Sangat Puas	15	15%
		Puas	68	68%
		Kurang Puas	17	17%
		Sangat Tidak Puas	0	0,0%
Total			100	100%

No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
4	Cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang program sekolah	Sangat Puas	9	9%
		Puas	82	82%
		Kurang Puas	9	9%
		Sangat Tidak Puas	0	0,0%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel 14 menunjukkan bahwa pernyataan mengenai cara guru menyambut kedatangan anak dan mendampingi saat penjemputan sebanyak 56% menyatakan puas, sedangkan 44% sisanya menyatakan sangat puas. Untuk kategori kurang puas dan sangat tidak puas tidak ada. Hal tersebut menunjukkan mayoritas orang tua merasa puas dalam hal cara guru menyambut kedatangan anak dan mendampingi saat penjemputan.

Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini ini adalah sebagai berikut;

Tabel 15. Rata-rata skor kepuasan orang tua terhadap komunikasi yang dilakukan guru

No. Butir	Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
2	Cara guru menyambut kedatangan anak dan mendampingi saat penjemputan	0	0	56	44	3,44

Tabel di atas menunjukkan bahwa kategori 1 dan kategori 2 tidak ada, sementara kategori 3 sebanyak 56 dan kategori 4 sebanyak 44. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 3,44.

Tabel 13 juga menunjukkan bahwa pernyataan mengenai cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang perkembangan anak sebanyak 68% menyatakan puas, 15% sangat puas dan 17 % menyatakan sangat puas dan untuk kategori sangat tidak puas tidak ada. Hal tersebut menunjukkan mayoritas orang tua merasa puas dengan cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang perkembangan anak.

Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini ini adalah sebagai berikut;

Tabel 16. Rata-rata skor kepuasan orang tua terhadap komunikasi yang dilakukan guru

No. Butir	Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
3	Cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang perkembangan anak	0	17	68	15	2,98

Tabel di atas menunjukkan bahwa kategori 1 dan kategori 2 sebanyak 17, sementara kategori 3 sebanyak 68 dan kategori 4 sebanyak 15. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 2,98.

Selanjutnya jika dilihat pada tabel tersebut diketahui pula bahwa pernyataan mengenai cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang program sekolah sebanyak 82% menyatakan puas, 9% menyatakan sangat puas dan 9% menyatakan kurang puas. Untuk kategori sangat tidak puas tidak ada. Hal tersebut menunjukkan

majoritas orang tua merasa puas dengan cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang program sekolah.

Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini ini adalah sebagai berikut;

Tabel 17. Rata-rata skor kepuasan orang tua terhadap komunikasi yang dilakukan guru

No. Butir	Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
4	Cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang program sekolah	0	9	82	4	3,0

Tabel di atas menunjukkan bahwa kategori 1 dan kategori 2 sebanyak 9, sementara kategori 3 sebanyak 82 dan kategori 4 sebanyak 4. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 3,0.

3) Kepuasan orang tua terhadap guru dalam bersikap dan berperilaku pada anak

Sub variabel kepuasan orang tua terhadap pendidik berikutnya di tinjau dari dimensi empati (*empathy*). Dalam indikator kepuasan orang tua terhadap guru dalam bersikap dan berperilaku pada anak terdiri dari 4 pernyataan. Pernyataan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut,

Tabel 18. Persentase data angket orang tua, indikator 3 butir 5, butir 6, butir 7, dan butir 8

No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
5	Penampilan guru dari segi kebersihan dan kebugaran	Sangat Puas	18	18%
		Puas	79	79%
		Kurang Puas	3	3%
		Sangat Tidak Puas	0	0,0%
Total			100	100%
No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
6	Keterampilan guru dalam menangani anak	Sangat Puas	13	13%
		Puas	87	87%
		Kurang Puas	0	0,0%
		Sangat Tidak Puas	0	0,0%
Total			100	100%
No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
7	Perilaku guru dalam berinteraksi	Sangat Puas	21	21%
		Puas	76	76%
		Kurang Puas	3	3%
		Sangat Tidak Puas	0	0,0%
Total			100	100%
No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
8	Keteladanan guru	Sangat Puas	25	25%
		Puas	75	75%
		Kurang Puas	0	0,0%
		Sangat Tidak Puas	0	0,0%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa pernyataan mengenai penampilan guru dari segi kebersihan dan kebugaran sebanyak 79% menyatakan puas, 18% menyatakan sangat puas dan 3% menyatakan kurang puas. Untuk kategori sangat tidak puas tidak ada, hal tersebut menunjukkan mayoritas orang tua merasa puas dengan penampilan guru dari segi kebersihan dan kebugaran.

Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini ini adalah sebagai berikut;

Tabel 19. Rata-rata skor kepuasan orang tua terhadap guru dalam bersikap dan berperilaku pada anak

No. Butir	Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
5	Penampilan guru dari segi kebersihan dan kebugaran	0	3	79	18	3,15

Tabel di atas menunjukkan bahwa kategori 1 dan kategori 2 sebanyak 3, sementara kategori 3 sebanyak 79 dan kategori 4 sebanyak 18. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 3,15.

Kemudian diketahui juga bahwa pernyataan mengenai keterampilan guru dalam menangani anak sebanyak 87% menyatakan puas, 13% menyatakan sangat puas dan untuk kategori kurang puas dan sangat tidak puas tidak ada. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas orang tua merasa puas dalam hal keterampilan guru dalam menangani anak.

Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini ini adalah sebagai berikut;

Tabel 20. Rata-rata skor kepuasan orang tua terhadap guru dalam bersikap dan berperilaku pada anak

No. Butir	Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
6	Keterampilan guru dalam menangani anak	0	0	87	13	3,13

Tabel di atas menunjukkan bahwa kategori 1 dan kategori 2 tidak ada, sementara kategori 3 sebanyak 87 dan kategori 4 sebanyak 13. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 3,13.

Tabel tersebut juga menunjukkan bahwa pernyataan mengenai perilaku guru dalam berinteraksi sebanyak 76% menyatakan puas, 21% menyatakan sangat puas dan 3% responden menyatakan kurang puas. Untuk kategori sangat tidak puas tidak ada, hal tersebut menunjukkan mayoritas orang tua merasa puas dengan perilaku guru dalam berinteraksi dalam kategori puas.

Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini ini adalah sebagai berikut;

Tabel 21. Rata-rata Skor kepuasan orang tua terhadap guru dalam bersikap dan berperilaku pada anak

No. Butir	Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
7	Perilaku guru dalam berinteraksi	0	3	76	21	3,18

Tabel di atas menunjukkan bahwa kategori 1 dan kategori 2 sebanyak 3, sementara kategori 3 sebanyak 76 dan kategori 4 sebanyak 21. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 3,18.

Selanjutnya pernyataan mengenai keteladanan guru sebanyak 75% responden menyatakan puas, dan 25% responden menyatakan sangat puas. Untuk kategori kurang puas dan sangat tidak puas tidak ada, hal tersebut menunjukkan mayoritas orang tua merasa puas dengan keteladanan guru.

Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini ini adalah sebagai berikut;

Tabel 22. Rata-rata Skor kepuasan orang tua terhadap guru dalam bersikap dan berperilaku pada anak

No. Butir	Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
8	Keteladanan guru	0	0	75	25	3,25

Tabel di atas menunjukkan bahwa kategori 1 dan kategori 2 tidak ada, sementara kategori 3 sebanyak 75 dan kategori 4 sebanyak 25. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 3,25.

Berdasarkan perolehan skor pada masing-masing butir, untuk sub variabel kepuasan orang tua terhadap pendidik rata-rata yang tertinggi ada pada butir 2 dengan pernyataan cara guru menyambut kedatangan anak dan mendampingi anak saat penjemputan dan rata-rata yang terendah ada pada butir 3 dengan pernyataan

cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang perkembangan anak. Hal ini sebagaimana terlihat dalam tabel dibawah ini;

Tabel 23. Keseluruhan rata-rata skor kepuasan orang tua terhadap pendidik.

No. Butir	Kategori				\sum (rata-rata)
	1	2	3	4	
1	0	0	76	24	3,24
2	0	0	56	44	3,44
3	0	17	68	15	2,98
4	0	9	82	9	3,00
5	0	3	79	18	3,15
6	0	0	87	13	3,13
7	0	3	76	21	3,18
8	0	0	75	25	3,25

Tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan orang tua terhadap pendidik memiliki rata-rata skor tertinggi sebesar 3,44 pada butir pernyataan nomor 2 yaitu cara guru menyambut kedatangan anak dan mendampingi saat penjemputan. Sementara kepuasan orang tua terhadap pendidik memiliki rata-rata skor terendah sebesar 2,98 pada butir pernyataan nomor 3 yaitu cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang perkembangan anak.

b. Kepuasan Orang Tua terhadap Sarana, Prasarana dan Pengelolaan

Kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan diperoleh hasil melalui kuesioner berjumlah 9 pernyataan. Kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan ditinjau dari dimensi *tangible* (penampilan fisik penyedia jasa). Dimensi tersebut terdiri dari 3 indikator yaitu 1) kepuasan orang tua terhadap

ketersediaan prasarana sekolah, 2) kepuasan orang tua terhadap ketersediaan sarana yang menunjang proses pembelajaran, dan 3) kepuasan orang tua terhadap pengelolaan sarana dan prasarana sekolah. Perolehan hasil dari pembagian kuesioner kepada orang tua mengenai kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan secara lebih lengkap dapat dijelaskan sebagai berikut,

1) Kepuasan Orang Tua terhadap Ketersediaan Prasarana Sekolah

Indikator pertama mengenai kepuasan orang tua terhadap ketersediaan prasarana sekolah terdapat 3 pernyataan yaitu kebersihan area sekolah, kemudahan akses menuju sekolah, dan kondisi fisik gedung sekolah. Hasil data kuesioner berdasarkan pernyataan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut,

Tabel 24. Persentase data angket orang tua, indikator 1 butir 9, butir 10, dan butir 11

No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
9	Kebersihan area sekolah	Sangat Puas	8	8%
		Puas	64	64%
		Kurang Puas	28	28%
		Sangat Tidak Puas	0	0,0%
		Total	100	100%
No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
10	Kemudahan akses menuju sekolah	Sangat Puas	10	10%
		Puas	80	80%
		Kurang Puas	10	10%
		Sangat Tidak Puas	0	0,0%
		Total	100	100%
No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
11	Kondisi fisik gedung sekolah	Sangat Puas	4	4%
		Puas	56	56%
		Kurang Puas	40	40%
		Sangat Tidak Puas	0	0,0%
		Total	100	100%

Berdasarkan tabel 24 menunjukkan orang tua puas dengan kebersihan area sekolah sebanyak 64%, sisanya merasa sangat puas sebanyak 8% dan kurang puas sebanyak 28%. Hal tersebut menunjukkan bahwa orang tua sudah puas terhadap kebersihan area sekolah, meskipun masih ada 28% orang tua siswa yang kurang puas terhadap kebersihan area sekolah yang perlu mendapat perhatian bagi pihak sekolah.

Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini ini adalah sebagai berikut;

Tabel 25. Rata-rata Skor kepuasan Orang tua terhadap ketersediaan prasarana sekolah

No. Butir	Pernyataan	Kategori				\sum (rata-rata)
		1	2	3	4	
9	Kebersihan area sekolah	0	28	64	8	2,8

Tabel di atas menunjukkan bahwa kategori 1 tidak ada dan kategori 2 sebanyak 28, sementara kategori 3 sebanyak 64 dan kategori 4 sebanyak 8. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 2,8.

Tabel 22 juga menunjukkan bahwa orang tua puas dengan kemudahan akses menuju sekolah sebanyak 80% sisanya merasa sangat puas sebanyak 10% sisanya merasa kurang puas sebanyak 10%. Hal tersebut menunjukkan bahwa orang tua sudah puas terhadap kemudahan akses menuju sekolah.

Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini ini adalah sebagai berikut;

Tabel 26. Rata-rata Skor kepuasan Orang tua terhadap ketersediaan prasarana sekolah

No. Butir	Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
10	Kemudahan akses menuju sekolah	0	10	80	10	3,0

Tabel di atas menunjukkan bahwa kategori 1 tidak ada dan kategori 2 sebanyak 10, sementara kategori 3 sebanyak 80 dan kategori 4 sebanyak 10. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 3,0.

Selain itu, terlihat pada tabel 24 bahwa orang tua puas dengan kondisi fisik gedung sekolah. Hal tersebut menunjukkan bahwa orang tua sudah puas terhadap kondisi fisik gedung sekolah sebanyak 56% sisanya merasa sangat puas sebanyak 4%. Meskipun sebesar 40% terdapat orang tua yang kurang puas terhadap kondisi fisik gedung sekolah. Oleh karena itu, kondisi fisik gedung perlu mendapat perhatian bagi pihak sekolah agar lebih baik.

Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini ini adalah sebagai berikut:

Tabel 27. Rata-rata Skor kepuasan Orang tua terhadap ketersediaan prasarana sekolah

No. Butir	Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
11	Kondisi fisik gedung sekolah	0	40	56	4	2,64

Tabel di atas menunjukkan bahwa kategori 1 tidak ada dan kategori 2 sebanyak 40, sementara kategori 3 sebanyak 56 dan kategori 4 sebanyak 4. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 2,64.

2) Kepuasan Orang Tua terhadap Ketersediaan Sarana yang Menunjang Proses Pembelajaran

Indikator kedua mengenai kepuasan orang tua terhadap ketersediaan sarana yang menunjang proses pembelajaran terdapat 3 pernyataan yaitu kesesuaian penataan ruang kelas dengan kebutuhan anak, kesesuaian fasilitas bermain dengan minat anak dan kelangkapan alat belajar. Hasil data kuesioner berdasarkan pernyataan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut,

Tabel 28. Persentase data angket orang tua, indikator 2 butir 12, butir 13, dan butir 14

No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
12	Kesesuaian penataan ruang kelas dengan kebutuhan anak	Sangat Puas	4	4,0%
		Puas	55	55,0%
		Kurang Puas	38	38,0%
		Sangat Tidak Puas	3	3,0%
Total			100	100%

No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P	
13	Kesesuaian fasilitas bermain dengan minat anak	Sangat Puas	2	2%	
		Puas	69	69%	
		Kurang Puas	26	26%	
		Sangat Tidak Puas	3	3%	
Total			100	100%	
No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P	
14	Kelengkapan alat bermain dan belajar	Sangat Puas	3	3%	
		Puas	79	79%	
		Kurang Puas	18	18%	
		Sangat Tidak Puas	0	0,0%	
Total			100	100%	

Berdasarkan tabel 26 menunjukkan bahwa orang tua puas dengan kesesuaian penataan ruang kelas dengan kebutuhan anak sebanyak 55% sisanya merasa sangat puas sebanyak 4%, kurang puas sebanyak 38% dan sangat tidak puas sebanyak 3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan orang tua sudah puas dengan kesesuaian penataan ruang kelas dengan kebutuhan anak. Namun kesesuaian penataan ruang kelas dengan kebutuhan anak sebaiknya perlu ditingkatkan bagi pihak sekolah karena terdapat 38% orang tua yang kurang puas dan 3% orang tua masih sangat tidak puas. Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini ini adalah sebagai berikut;

Tabel 29. Rata-rata Skor kepuasan Orang tua terhadap ketersediaan sarana yang menunjang proses pembelajaran

No. Butir	Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
12	Kesesuaian penataan ruang kelas dengan kebutuhan anak	3	38	55	4	2,6

Tabel di atas menunjukkan bahwa kategori 1 sebanyak 3 dan kategori 2 sebanyak 38, sementara kategori 3 sebanyak 55 dan kategori 4 sebanyak 4. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 2,6.

Dari tabel 26 juga menunjukkan bahwa orang tua sudah puas dengan kesesuaian fasilitas bermain dengan minat anak sebanyak 69% sisanya merasa sangat puas sebanyak 2%, kurang puas sebanyak 26% dan sangat tidak puas sebanyak 3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan orang tua sudah puas dengan kesesuaian

fasilitas bermain dengan minat anak. Namun kesesuaian fasilitas bermain dengan minat anak sebaiknya perlu ditingkatkan bagi pihak sekolah karena terdapat 26% orang tua yang kurang puas dan 3% orang tua masih sangat tidak puas.

Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini ini adalah sebagai berikut;

Tabel 30. Rata-rata Skor kepuasan Orang tua terhadap ketersediaan sarana yang menunjang proses pembelajaran

No. Butir	Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
13	Kesesuaian fasilitas bermain dengan minat anak	3	26	69	2	2,7

Tabel di atas menunjukkan bahwa kategori 1 sebanyak 3 dan kategori 2 sebanyak 26, sementara kategori 3 sebanyak 69 dan kategori 4 sebanyak 2. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 2,7.

Berdasarkan tabel 26 juga menunjukkan bahwa orang tua sudah dengan kelengkapan alat bermain dan belajar sebanyak 79% sisanya merasa sangat puas sebanyak 3% dan kurang puas sebanyak 18%. Hal tersebut menunjukkan bahwa orang tua sudah puas dengan kelengkapan alat bermain dan belajar. Meskipun masih ada 18% orang tua yang merasa kurang puas. Oleh karena itu, pihak sekolah perlu meningkatkan kelengkapan alat bermain dan belajar.

Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini ini adalah sebagai berikut;

Tabel 31. Rata-rata Skor kepuasan Orang tua terhadap ketersediaan sarana yang menunjang proses pembelajaran

No. Butir	Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
14	Kelengkapan alat bermain dan belajar	0	18	79	3	2,85

Tabel di atas menunjukkan bahwa kategori 1 tidak ada dan kategori 2 sebanyak 18, sementara kategori 3 sebanyak 79 dan kategori 4 sebanyak 3. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 2,85.

3) Kepuasan Orang Tua terhadap Pengelolaan Sarana dan Prasarana Sekolah

Indikator ketiga mengenai kepuasan orang tua terhadap pengelolaan sarana dan prasana sekolah terdapat 3 pernyataan yaitu kejelasan informasi atau layanan administratif, keterbukaan sekolah tentang pendanaan untuk kegiatan sekolah dan cara sekolah melibatkan orang tua dalam program sekolah. Hasil data kuesioner berdasarkan pernyataan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut,

Tabel 32. Persentase data angket orang tua, indikator 3 butir 15, butir 16, dan butir 17

No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
15	Kejelasan informasi atau layanan administratif	Sangat Puas	9	9%
		Puas	65	65%
		Kurang Puas	26	26%
		Sangat Tidak Puas	0	0%
Total			100	100%
No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
16	Keterbukaan sekolah tentang pendanaan untuk kegiatan sekolah	Sangat Puas	12	12%
		Puas	74	74%
		Kurang Puas	14	14%
		Sangat Tidak Puas	0	0,0%
Total			100	100%

No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
17	Cara sekolah melibatkan orang tua dalam program sekolah	Sangat Puas	19	19%
		Puas	75	75%
		Kurang Puas	6	6%
		Sangat Tidak Puas	0	0,0%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel 32 menunjukan bahwa orang tua puas dengan kejelasan informasi atau layanan administrasi sebanyak 65%) sisanya merasa sangat puas sebanyak 9% dan kurang puas sebanyak 26%. Hal tersebut menunjukan bahwa orang tua sudah puas dengan kejelasan informasi atau layanan administrasi. Namun pihak sekolah perlu meningkatkan kejelasan informasi atau layanan administrasi karena terdapat 26% orang tua yang masih kurang puas.

Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini ini adalah sebagai berikut;

Tabel 33. Rata-rata skor kepuasan Orang tua terhadap pengelolaan sarana dan prasarana sekolah

No. Butir	Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
15	Kejelasan informasi atau layanan administratif	0	26	65	9	2,83

Tabel di atas menunjukkan bahwa kategori 1 tidak ada dan kategori 2 sebanyak 26, sementara kategori 3 sebanyak 65 dan kategori 4 sebanyak 9. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 2,83.

Tabel 30 terlihat bahwa orang tua puas dengan keterbukaan sekolah tentang pendanaan untuk kegiatan sekolah sebanyak 74%, sisanya merasa sangat puas

sebanyak 12% dan kurang puas sebanyak 14%. Hal tersebut menunjukan bahwa orang tua sudah.

Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini ini adalah sebagai berikut;

Tabel 34. Rata-rata skor kepuasan Orang tua terhadap pengelolaan sarana dan prasarana sekolah

No. Butir	Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
16	Keterbukaan sekolah tentang pendanaan untuk kegiatan sekolah	0	14	74	12	2,98

Tabel di atas menunjukkan bahwa kategori 1 tidak ada dan kategori 2 sebanyak 14, sementara kategori 3 sebanyak 74 dan kategori 4 sebanyak 12. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 2,98.

Berdasarkan tabel 30 juga menunjukkan bahwa orang tua puas dengan cara sekolah melibatkan orang tua dalam program sekolah sebanyak 75% sisanya merasa sangat puas sebanyak 19% dan kurang puas sebanyak 6%. Hal tersebut menunjukan bahwa orang tua sudah puas.

Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini ini adalah sebagai berikut;

Tabel 35. Rata-rata Skor kepuasan Orang tua terhadap pengelolaan sarana dan prasarana sekolah

No. Butir	Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
17	Cara sekolah melibatkan orang tua dalam program sekolah	0	6	75	19	3,31

Tabel di atas menunjukkan bahwa kategori 1 tidak ada dan kategori 2 sebanyak 6, sementara kategori 3 sebanyak 75 dan kategori 4 sebanyak 19. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 3,13.

Berdasarkan perolehan skor pada masing-masing butir, untuk sub variabel kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan rata-rata yang tertinggi ada pada butir 17 dengan pernyataan cara sekolah melibatkan orang tua dalam program sekolah dan rata-rata yang terendah ada pada butir 12 dengan pernyataan kesesuaian penataan ruang kelas dengan kebutuhan anak. Hal ini sebagaimana terlihat dalam tabel dibawah ini;

Tabel 36. Keseluruhan rata-rata skor kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan

No. Butir	Kategori				Σ (rata-rata)
	1	2	3	4	
9	0	28	64	8	2,8
10	0	10	80	10	3,0
11	0	40	56	4	2,64
12	3	38	55	4	2,6
13	3	26	69	2	2,7
14	0	18	79	3	2,85
15	0	26	65	9	2,83
16	0	14	74	12	2,98
17	0	6	75	19	3,13

Tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan memiliki rata-rata skor tertinggi sebesar 3,13 pada butir pernyataan nomor 17 yaitu cara sekolah melibatkan orang tua dalam program sekolah. Sementara kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan memiliki rata-rata skor terendah sebesar 2,6 pada butir pernyataan nomor 12 yaitu kesesuaian penataan ruang kelas dengan kebutuhan anak.

c. Kepuasan Orang Tua terhadap Standar Isi, Proses dan Penilaian

Kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian diperoleh hasil melalui kuesioner berjumlah 4 pernyataan. Kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian ditinjau dari dimensi *reliability* (keandalan). Dimensi tersebut terdiri dari 3 indikator yaitu 1) kepuasan orang tua terhadap terlaksananya kurikulum dalam proses pembelajaran, 2) kepuasan orang tua terhadap penilaian hasil belajar anak, dan 3) kepuasan orang tua terhadap kegiatan ekstrakurikuler yang diselenggarakan sekolah. Perolehan hasil dari pembagian kuesioner kepada orang tua mengenai kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian secara lebih lengkap dapat di jelaskan sebagai berikut,

1) Kepuasan Orang Tua terhadap Terlaksananya Kurikulum dalam Proses Pembelajaran

Indikator pertama mengenai kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian terdapat 1 pernyataan yaitu cara sekolah menampilkan dokumentasi

kegiatan sekolah. Hasil data kuesioner berdasarkan pernyataan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut,

Tabel 37. Persentase data angket orang tua, indikator 1 butir 18

No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
18	Cara sekolah menampilkan dokumentasi kegiatan sekolah	Sangat Puas	18	18%
		Puas	61	61%
		Kurang Puas	21	21%
		Sangat Tidak Puas	0	0,0%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel 35 terlihat orang tua puas dengan cara sekolah menampilkan dokumentasi kegiatan sekolah sebanyak 61% sisanya merasa sangat puas sebanyak 18% dan kurang puas sebanyak 21%. Hal tersebut menunjukan bahwa orang tua sudah puas.

Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini ini adalah sebagai berikut;

Tabel 38. Rata-rata Skor Kepuasan Orang Tua terhadap Terlaksananya Kurikulum dalam Proses Pembelajaran

No. Butir	Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
18	Cara sekolah menampilkan dokumentasi kegiatan sekolah	0	21	61	18	2,77

Tabel di atas menunjukkan bahwa kategori 1 tidak ada dan kategori 2 sebanyak 21, sementara kategori 3 sebanyak 61 dan kategori 4 sebanyak 18. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 2,77.

2) Kepuasan Orang Tua terhadap Penilaian Hasil Belajar Anak

Indikator kedua mengenai kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian terdapat 1 pernyataan yaitu cara guru menilai hasil belajar anak. Hasil data kuesioner berdasarkan pernyataan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut,

Tabel 39. Persentase data angket orang tua, indikator 2 butir 19

No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
19	Cara guru menilai hasil belajar anak	Sangat Puas	11	11%
		Puas	76	76%
		Kurang Puas	13	13%
		Sangat Tidak Puas	0	0,0%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel 38 terlihat orang tua sudah puas dengan cara guru menilai hasil belajar anak sebanyak 76% sisanya merasa sangat puas sebanyak 11% dan kurang puas sebanyak 13%. Hal tersebut menunjukan bahwa orang tua sudah puas.

Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini ini adalah sebagai berikut;

Tabel 40. Rata-rata skor kepuasan Orang tua terhadap penilaian hasil belajar anak

No. Butir	Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
19	Cara guru menilai hasil belajar anak	0	13	76	11	2,96

Tabel di atas menunjukkan bahwa kategori 1 tidak ada dan kategori 2 sebanyak 13, sementara kategori 3 sebanyak 76 dan kategori 4 sebanyak 11. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 2,96.

3) Kepuasan Orang Tua terhadap Kegiatan Ekstrakurikuler yang Diselenggarakan Sekolah

Indikator ketiga mengenai kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian hasil belajar anak terdapat 2 pernyataan yaitu 1) kesesuaian variasi kegiatan ekstrakurikuler dengan minat anak dan 2) manfaat kegiatan ekstrakurikuler terhadap perkembangan dan pertumbuhan anak. Hasil data kuesioner berdasarkan pernyataan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut,

Tabel 41. Persentase data angket orang tua, indikator 3 butir 20 dan butir 21

No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
20	Kesesuaian variasi kegiatan ekstrakurikuler dengan minat anak	Sangat Puas	21	21%
		Puas	75	75%
		Kurang Puas	4	4%
		Sangat Tidak Puas	0	0,0%
		Total	100	100%
No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
21	Manfaat kegiatan ekstrakurikuler terhadap perkembangan dan pertumbuhan anak	Sangat Puas	17	17%
		Puas	75	75%
		Kurang puas	8	8%
		Sangat tidak puas	0	0,0%
		Total	100	100%

Berdasarkan tabel 41 di atas terlihat orang tua sudah puas dengan kesesuaian variasi kegiatan ekstrakurikuler dengan minat anak sebanyak 75% sisanya merasa

sangat puas sebanyak 21% dan merasa kurang puas sebanyak 4%. Hal tersebut menunjukkan bahwa orang tua sudah puas.

Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini ini adalah sebagai berikut;

Tabel 42. Rata-rata skor kepuasan Orang tua terhadap kegiatan ekstrakurikuler yang diselenggarakan sekolah

No. Butir	Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
20	Kesesuaian variasi kegiatan ekstrakurikuler dengan minat anak	0	4	75	21	3,17

Tabel di atas menunjukkan bahwa kategori 1 tidak ada dan kategori 2 sebanyak 4, sementara kategori 3 sebanyak 75 dan kategori 4 sebanyak 21. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 3,71.

Selain itu, berdasarkan tabel 38 juga terlihat orang tua puas dengan manfaat kegiatan ekstrakurikuler terhadap perkembangan dan pertumbuhan anak sebanyak 75% sisanya merasa sangat puas sebanyak 17% dan kurang puas sebanyak 8%. Hal tersebut menunjukkan bahwa orang tua sudah puas.

Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini ini adalah sebagai berikut;

Tabel 43. Rata-rata Skor kepuasan Orang tua terhadap kegiatan ekstrakurikuler yang diselenggarakan sekolah

No. Butir	Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
21	Manfaat kegiatan ekstrakurikuler terhadap perkembangan dan pertumbuhan anak	0	8	75	17	3,09

Tabel di atas menunjukkan bahwa kategori 1 tidak ada dan kategori 2 sebanyak 8, sementara kategori 3 sebanyak 75 dan kategori 4 sebanyak 17. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 3,09.

Berdasarkan perolehan skor pada masing-masing butir, untuk sub variabel kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian rata-rata yang tertinggi ada pada butir 20 dengan pernyataan kesesuaian variasi kegiatan ekstrakurikuler dengan minat anak dan rata-rata yang terendah ada pada butir 18 dengan pernyataan cara guru menilai hasil belajar anak. Hal ini sebagaimana terlihat dalam tabel dibawah ini;

Tabel 44. Keseluruhan rata-rata skor kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian

No. Butir	Kategori				Σ (rata-rata)
	1	2	3	4	
18	0	21	61	18	2,77
19	0	13	76	11	2,96
20	0	4	75	21	3,17
21	0	8	75	17	3,09

Tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian memiliki rata-rata skor tertinggi sebesar 3,17 pada butir pernyataan nomor 20 yaitu kesesuaian variasi kegiatan ekstrakurikuler terhadap perkembangan dan pertumbuhan anak. Sementara kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian memiliki rata-rata skor terendah sebesar 2,77 pada butir pernyataan nomor 18 yaitu cara sekolah menampilkan dokumentasi kegiatan sekolah.

d. Kepuasan Orang Tua terhadap Tingkat Pencapaian Perkembangan

Kepuasan orang tua terhadap tingkat pencapaian perkembangan diperoleh hasil melalui kuesioner berjumlah 5 pernyataan. Kepuasan orang tua terhadap tingkat pencapaian perkembangan ditinjau dari dimensi *assurance* (kepastian) dan terdapat 1 indikator yaitu kepuasan orang tua terhadap perkembangan yang dicapai anak, Hasil data kuesioner berdasarkan pernyataan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut sebagai berikut,

Tabel 45. Persentase data angket orang tua, indikator 1 butir 22, butir 23, butir 24, butir 25 dan butir 26

No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
22	Cara sekolah dalam memenuhi kebutuhan gizi (layanan catering sekolah)	Sangat Puas	5	5%
		Puas	82	82%
		Kurang puas	13	13%
		Sangat tidak puas	0	0,0%
Total			100	100%
23	Cara sekolah dalam memantau kesehatan pertumbuhan fisik anak	Sangat Puas	5	5%
		Puas	80	80%
		Kurang Puas	15	15%
		Sangat Tidak Puas	0	0,0%
Total			100	100%

24	Penambahan kemampuan berbahasa anak	Sangat Puas	6	6%
		Puas	80	80%
		Kurang puas	14	14%
		Sangat tidak puas	0	0,0%
		Total	Total	100%
25	Penambahan kemampuan motorik anak	Sangat Puas	11	11%
		Puas	86	86%
		Kurang puas	3	3%
		Sangat tidak puas	0	0,0%
		Total	100	100%
26	Penambahan kemampuan anak untuk beradaptasi dengan teman, membantu teman dan berbagi	Sangat Puas	14	14%
		Puas	83	83%
		Kurang puas	3	3%
		Sangat tidak puas	0	0,0%
		Total	100	100%

Tabel 45 menunjukkan bahwa orang tua puas dengan cara sekolah dalam memenuhi kebutuhan gizi (layanan catering sekolah) sebanyak 82%. Sementara sisanya menyatakan sangat puas sebanyak 5% dan kurang puas sebanyak 13%. Hal tersebut menunjukkan bahwa orang tua sudah puas dengan cara sekolah memenuhi kebutuhan gizi (layanan catering sekolah).

Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini adalah sebagai berikut;

Tabel 46. Rata-rata Skor kepuasan orang tua terhadap perkembangan yang dicapai anak

No. Butir	Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
22	Cara sekolah dalam memenuhi kebutuhan gizi (layanan catering sekolah)	0	13	82	5	2,92

Tabel di atas menunjukkan bahwa kategori 1 tidak ada dan kategori 2 sebanyak 13, sementara kategori 3 sebanyak 82 dan kategori 4 sebanyak 5. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 2,92.

Kemudian tabel tersebut juga terlihat orang tua puas dengan cara sekolah dalam memantau kesehatan pertumbuhan fisik anak sebanyak 80 orang 80% sisanya merasa sangat puas sebanyak 5% dan kurang puas sebanyak 15%. Hal tersebut menunjukkan bahwa orang tua sudah merasa puas dengan cara sekolah dalam memantau kesehatan pertumbuhan fisik anak. Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini ini adalah sebagai berikut;

Tabel 47. Rata-rata Skor kepuasan orang tua terhadap perkembangan yang dicapai anak

No. Butir	Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
23	Cara sekolah dalam memantau kesehatan pertumbuhan fisik anak	0	15	80	5	2,9

Tabel di atas menunjukkan bahwa kategori 1 tidak ada dan kategori 2 sebanyak 15, sementara kategori 3 sebanyak 80 dan kategori 4 sebanyak 5. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 2,9.

Berdasarkan tabel 42 menunjukkan bahwa orang tua puas dengan penambahan kemampuan berbahasa anak sebanyak 80%, sisanya merasa sangat puas sebanyak 6% dan sisanya merasa kurang puas sebanyak 14%. Hal tersebut menunjukkan bahwa orang tua sudah merasa puas dalam hal pencapaian perkembangan anak.

Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini ini adalah sebagai berikut;

Tabel 48. Rata-rata Skor kepuasan orang tua terhadap perkembangan yang dicapai anak

No. Butir	Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
24	Penambahan kemampuan bahasa anak	0	14	80	6	2,92

Tabel di atas menunjukkan bahwa kategori 1 tidak ada dan kategori 2 sebanyak 14, sementara kategori 3 sebanyak 80 dan kategori 4 sebanyak 6. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 2,92.

Orang tua juga sudah puas dengan penambahan kemampuan motorik anak sebanyak 86%, sisanya merasa sangat puas sebanyak 11% dan kurang puas sebanyak 3% dan untuk kategori sangat tidak puas tidak ada. Hal tersebut menunjukkan bahwa orang tua sudah merasa puas. Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini ini adalah sebagai berikut;

Tabel 49. Rata-rata skor kepuasan orang tua terhadap perkembangan yang dicapai anak

No. Butir	Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
25	Penambahan kemampuan motorik anak	0	3	86	11	3,08

Tabel di atas menunjukan bahwa kategori 1 tidak ada dan kategori 2 sebanyak 3, sementara kategori 3 sebanyak 86 dan kategori 4 sebanyak 11. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 3,08.

Selain itu, orang tua sudah puas dengan penambahan kemampuan anak untuk beradaptasi dengan teman, membantu teman dan berbagi sebanyak 83% kemudian sisanya merasa sangat puas sebanyak 14% dan sisanya merasa kurang puas sebanyak 3%. Hal tersebut menunjukan bahwa orang tua sudah puas. Lebih jauh lagi jika diteliti berdasarkan skor, maka distribusi skor pada butir ini ini adalah sebagai berikut;

Tabel 50. Rata-rata Skor kepuasan orang tua terhadap perkembangan yang dicapai anak

No. Butir	Pernyataan	Kategori				Σ (rata-rata)
		1	2	3	4	
26	Penambahan kemampuan anak untuk beradaptasi dengan teman, membantu teman dan berbagi	0	3	83	14	3,11

Tabel di atas dapat menunjukan bahwa kategori 1 tidak ada dan kategori 2 sebanyak 3, sementara kategori 3 sebanyak 83 dan kategori 4 sebanyak 17. Dengan demikian skor rata-rata untuk butir pernyataan ini adalah 3,11.

Berdasarkan perolehan skor pada masing-masing butir, untuk sub variabel kepuasan orang tua terhadap tingkat pencapaian perkembangan rata-rata yang tertinggi ada pada butir 26 dengan pernyataan penambahan kemampuan anak untuk beradaptasi dengan teman, membantu teman dan berbagi dan rata-rata yang terendah

ada pada butir 23 dengan pernyataan cara sekolah dalam memantau kesehatan pertumbuhan fisik anak. Hal ini sebagaimana terlihat dalam tabel dibawah ini;

Tabel 51. Keseluruhan rata-rata skor kepuasan orang tua terhadap tingkat pencapaian perkembangan

No. Butir	Kategori				\sum (rata-rata)
	1	2	3	4	
22	0	13	82	5	2,92
23	0	1	80	5	2,9
24	0	14	80	6	2,92
25	0	3	86	11	3,08
26	0	3	83	14	3,11

Tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan orang tua terhadap tingkat pencapaian perkembangan memiliki rata-rata skor tertinggi sebesar 3,11 pada butir pernyataan nomor 26 yaitu penambahan kemampuan anak untuk beradaptasi dengan teman, membantu teman dan berbagai. Sementara kepuasan orang tua terhadap standar tingkat pencapaian perkembangan memiliki rata-rata skor terendah sebesar 2,9 pada butir pernyataan nomor 23 yaitu cara sekolah dalam memantau kesehatan pertumbuhan fisik anak.

B. Pembahasan

Dari hasil penelitian dan analisis data dengan menggunakan teknik tabulasi dapat dijabarkan yaitu sebagai berikut.

1. Kepuasan Orang Tua terhadap Pendidik

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua menyatakan puas terhadap pendidik lembaga PAUD di TK IT Al-Khairaat. Kepuasan

orang tua terhadap pendidik terdiri dari dua dimensi kepuasan yaitu dimensi kesigapan dengan indikator kepuasan orang tua terhadap kemampuan guru dalam membimbing anak, selanjutnya dimensi empati yang terbagi menjadi dua indikator yaitu kepuasan orang tua terhadap komunikasi yang dilakukan guru dan kepuasan orang tua terhadap guru dalam bersikap dan berperilaku pada anak.

a. Kepuasan orang tua terhadap kemampuan guru dalam membimbing anak

Hasil analisis data menunjukan bahwa indikator pertama dituangkan dalam pernyataan pertama yaitu kemampuan guru dalam membimbing anak, hasilnya pada gambar berikut;



Gambar 2. Diagram Pie Butir Kepuasan Orang Tua terhadap Kemampuan Guru dalam Membimbing Anak

Gambar diatas menunjukan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas terhadap kemampuan guru dalam membimbing anak. Oleh karena itu, indikator ini sangat penting karena dalam layanan pendidikan kemampuan guru dalam membimbing anak merupakan inti dari layanan jasa pendidikan. Hal ini sebagaimana

dalam Permen No 58 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan PAUD yang menjelaskan bahwa tugas utama pendidik PAUD adalah membimbing, mengasuh dan melindungi anak. Dengan demikian. data yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa orang tua siswa merasa puas terhadap kemampuan guru dalam membimbing anak di lembaga PAUD.

b. Kepuasan orang tua terhadap komunikasi yang dilakukan guru

Hasil analisis data menunjukkan bahwa Indikator kedua dituangkan dalam tiga butir pernyataan, hasilnya pada gambar berikut;



Gambar 3. Diagram Pie Butir Cara Guru Menyambut Kedatangan Anak dan Mendampingi Saat Penjemputan

Gambar di atas dapat menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas dengan cara guru menyambut kedatangan anak dan mendampingi saat penjemputan. Tidak ada satupun orang tua yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Hal ini berarti guru sudah menerapkan cara penyambutan dan mendampingi anak sesuai

apa yang diinginkan orang tua. Cara penyambutan dan mendampingi anak sangat penting dilakukan agar anak merasa nyaman saat sampai maupun meninggalkan sekolah. Hal ini sesuai dengan pendapat Rosady Ruslan (2012: 16) bahwa fungsi manajemen yang khas adalah menyangkut aktivitas komunikasi yang sehat dengan publiknya dalam hal ini dengan termasuk bagaimana pihak sekolah menerapkan cara penyambutan dan mendampingi anak sesuai apa yang diinginkan orang tua. Hasil pernyataan selanjutnya, sebagai berikut.



Gambar 4. Diagram Pie Butir Cara Guru Berkommunikasi dengan Orang Tua tentang Perkembangan Anak

Gambar di atas menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas dengan cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang perkembangan anak. Namun masih ada orang tua yang masih kurang puas sebesar 17%. Dengan demikian, guru hendaknya dapat lebih meningkatkan cara berkomunikasi dengan orang tua tentang perkembangan anak agar kedepannya semakin baik. Hal ini

sebagaimana yang dikemukakan oleh Rosady Ruslan (2012: 16) bahwa fungsi manajemen yang khas adalah menyangkut aktivitas komunikasi yang sehat dengan publiknya dalam hal ini dengan termasuk bagaimana pihak sekolah menerapkan cara berkomunikasi dengan orang tua tentang perkembangan anak. Kemudian pernyataan selanjutnya, sebagai berikut.



Gambar 5. Diagram Pie Butir Cara Guru Berkomunikasi dengan Orang Tua tentang Program Sekolah

Gambar di atas menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas dengan cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang program sekolah. Namun demikian juga masih ada orang tua yang merasa kurang puas sebesar 9%. Dengan demikian, guru hendaknya juga dapat meningkatkan cara berkomunikasi dengan orang tua tentang program sekolah agar kepuasan orang tua semakin meningkat pula.

Dari indikator kepuasan orang tua terhadap komunikasi yang dilakukan guru dapat terlihat dari pernyataan cara guru menyambut kedatangan anak dan

mendampingi saat penjemputan, cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang perkembangan anak dan cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang program sekolah yang sebagian orang tua menyatakan puas. Hal ini sesuai dengan pendapat Rosady Ruslan (2012: 16) bahwa fungsi manajemen yang khas dan mendukung pemeliharaan antara organisasi dengan publiknya adalah menyangkut aktivitas komunikasi yang sehat dengan publiknya dalam hal ini dengan orang tua siswa. Dengan demikian, data yang diperoleh dari penelitian tersebut membuktikan bahwa kepuasan orang tua sudah puas dengan terhadap komunikasi yang dilakukan guru.

c. Kepuasaan orang tua terhadap guru dalam bersikap dan berperilaku pada anak

Hasil analisis data menunjukkan bahwa indikator ketiga dituangkan dalam empat butir pernyataan. Hasilnya pada gambar berikut,



Gambar 6. Diagram Pie Butir Penampilan Guru dari Segi Kebersihan dan Kebugaran

Gambar di atas menunjukan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas dengan penampilan guru dari segi kebersihan dan kebugaran. Namun masih ada orang tua yang merasa kurang dengan penampilan guru dari segi kebersihan dan kebugaran sebesar 3%. Hal ini berarti penampilan guru dari segi kebersihan dan kebugaran menjadi sangat penting sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (PP RI) No 19 Tahun 2005, standar nasional pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia bahwa salah satu standar pendidik adalah memiliki kelayakan fisik maupun mental termasuk kelayakan kebersihan dan kebugaran. Hasil pernyataan berikutnya adalah sebagai berikut.



Gambar 7. Diagram Pie Butir Keterampilan Guru dalam Menangani Anak

Gambar di atas menunjukan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas dengan keterampilan guru dalam menangani anak. Tidak ada satupun orang tua yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Hal ini berarti guru sudah memiliki

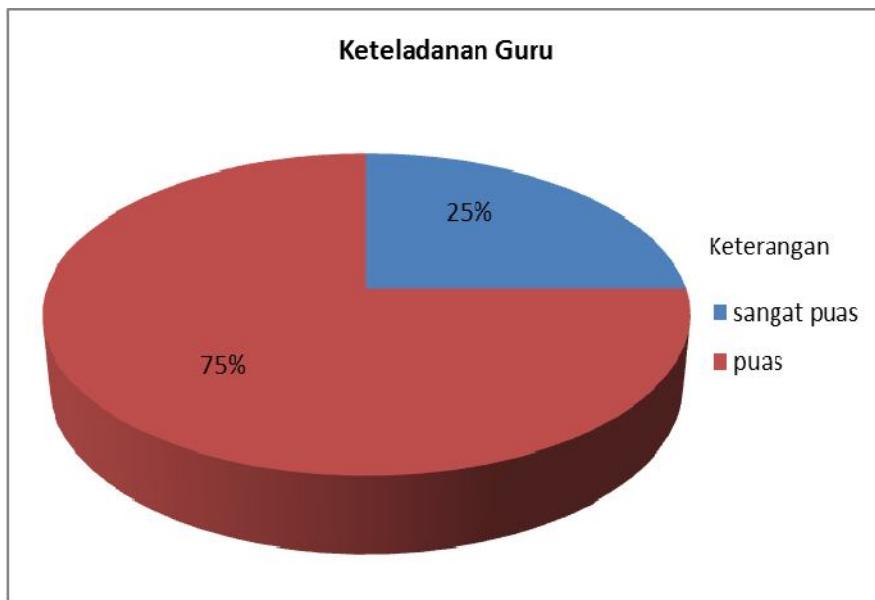
keterampilan dalam menangani anak sesuai apa yang diinginkan orang tua. Keterampilan guru dalam menangani anak sangat penting dalam layanan pendidikan PAUD. Hal ini sebagaimana dalam Permen No 58 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan PAUD dijelaskan bahwa pendidik PAUD harus memiliki kompetensi atau keterampilan yang memadai. Untuk pernyataan selanjutnya dapat dilihat pada gambar pie berikut ini.



Gambar 8. Diagram Pie Butir Perilaku Guru dalam Berinteraksi

Gambar di atas menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas dengan perilaku guru dalam berinteraksi. Namun demikian sebesar 3% orang tua ada yang merasa kurang puas. Oleh karena itu, hendaknya guru dapat meningkatkan perilaku dalam berinteraksi menjadi lebih baik. Hal ini sangat penting untuk diperhatikan oleh guru sebagaimana dijelaskan dalam Permen No 58 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan PAUD bahwa pendidik PAUD harus memiliki

kompetensi diantaranya bersikap dan berperilaku sesuai dengan kebutuhan psikologis anak dan sesuai dengan norma agama dan budaya serta keyakinan anak dengan menampilkan diri sebagai pribadi yang berbudi pekerti luhur. Pernyataan terakhir disajikan pada gambar berikut.



Gambar 9. Diagram Pie Butir Keteladanan Guru

Gambar di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan keteladanan guru. Hal ini berarti keteladanan guru merupakan hal yang sangat penting bagi orang tua dan anak. Hal ini berhubungan dengan kompetensi kepribadian yang harus dimiliki guru. Sebagai seorang guru harus mampu bersikap yang baik sehingga dapat menjadi contoh teladan bagi anak didik.

Dari indikator ketiga yaitu kepuasan orang tua terhadap guru dalam bersikap dan berperilaku pada anak dapat terlihat dari pernyataan penampilan guru dari segi kebersihan dan kebugaran, keterampilan guru dalam menangani anak, perilaku guru

dalam berinteraksi, dan keteladanan guru. Hal ini sesuai dalam Permen No 58 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan PAUD dijelaskan bahwa pendidik PAUD harus memiliki kompetensi kepribadian diantaranya bersikap dan berperilaku sesuai dengan kebutuhan psikologis anak, bersikap dan berperilaku sesuai dengan norma agama, budaya dan keyakinan anak, menampilkan diri sebagai pribadi yang berbudi pekerti luhur. Data yang diperoleh dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa orang tua merasa puas dengan sikap dan perilaku guru terhadap anak.

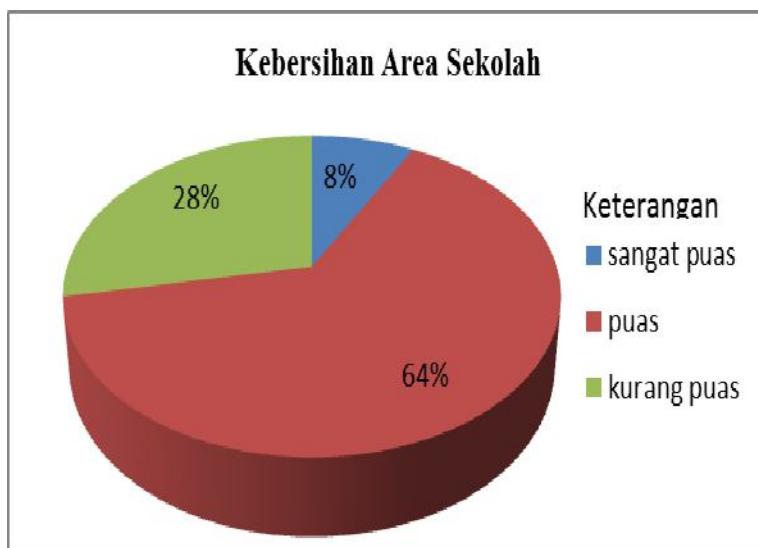
Dari uraian sebelumnya dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap pendidik sebagian besar menyatakan puas yang dapat dilihat dari kepuasan orang tua terhadap kemampuan guru dalam membimbing anak, kepuasan orang tua terhadap komunikasi yang dilakukan guru, dan kepuasan orang tua dalam bersikap dan berperilaku pada anak.

2. Kepuasan Orang Tua terhadap Sarana, Prasarana dan Pengelolaan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua menyatakan puas terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan lembaga PAUD di TK IT Al-Khiraat. Kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan lembaga PAUD ditinjau dari dimensi *tangible* (penampilan fisik penyedia jasa). Dimensi tersebut terdiri dari beberapa indikator diantaranya yaitu kepuasan orang tua terhadap ketersediaan prasarana sekolah, kepuasan orang tua terhadap ketersediaan sarana yang menunjang proses pembelajaran, kepuasan orang tua terhadap pengelolaan sarana dan prasarana sekolah.

a. Kepuasan orang tua terhadap ketersediaan prasarana sekolah

Hasil analisis data menunjukkan bahwa indikator kepuasan orang tua terhadap ketersediaan prasarana sekolah dituangkan dalam tiga butir pernyataan. Hasilnya pada gambar berikut.



Gambar 10. Diagram Pie Butir Kebersihan Area Sekolah

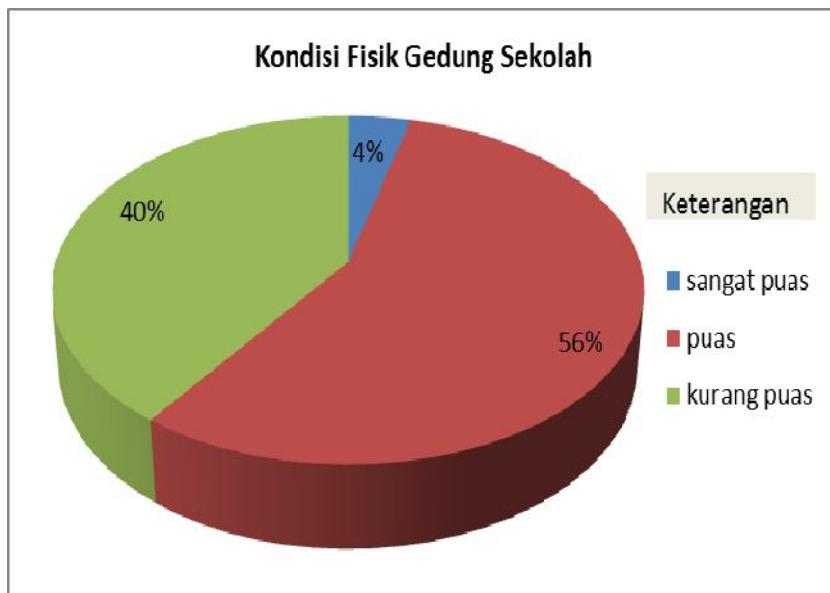
Gambar di atas menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas dengan kebersihan area sekolah. Namun masih ada beberapa orang tua yang merasa kurang puas dengan kebersihan area sekolah sebesar 28%. Hal ini berarti pihak sekolah sebaiknya dapat meningkatkan kebersihan area sekolah agar kepuasan orang tua semakin tinggi. Hal ini sebagaimana dengan pendapat Muliawan (2009: 55) bahwa salah satu kepuasan konsumen jasa pendidikan pada dimensi *tangible* yaitu penampilan

fasilitas fisik penyedia jasa seperti kebersihan sekolah. Pernyataan selanjutnya yaitu sebagai berikut.



Gambar 11. Diagram Pie Butir Kemudahan Akses Menuju Sekolah

Gambar di atas menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas terhadap ketersediaan prasarana sekolah. Namun terdapat 10% orang tua yang merasa kurang puas. Oleh karena itu, kemudahan akses menuju sekolah merupakan hal yang penting bagi sekolah. Hal ini sesuai dengan pendapat Muliawan (2009: 55) bahwa syarat utama pemilihan lokasi serta tempat kegiatan PAUD, *playgroup* dan Taman Kanak-Kanak sebaiknya strategis dan mudah dijangkau. Hasil terakhir adalah sebagai berikut.



Gambar 12. Diagram Pie Butir Kondisi Fisik Gedung Sekolah

Gambar di atas menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas terhadap ketersediaan prasarana sekolah. Namun demikian sebesar 40% orang tua yang menyatakan kurang puas dengan kondisi fisik gedung sekolah. Hal ini penting untuk diperhatikan pihak sekolah agar kepuasan orang tua semakin meningkat.

Dari indikator pertama kepuasan orang tua terhadap ketersediaan prasarana sekolah yang dapat terlihat dari penyataan kebersihan area sekolah, kemudahan akses menuju sekolah, dan kondisi fisik gedung sekolah yang sebagian besar menyatakan puas. Meskipun demikian terdapat sebagian orang tua yang kurang puas dengan ketersediaan prasarana sekolah. Oleh karena itu, perlu menjadi evaluasi bagi pihak sekolah untuk meningkatkan ketersediaan prasarana sekolah. Hal ini sesuai dengan pendapat Rosady Ruslan (2012: 17) bahwa standar sarana dan prasarana, pengelolaan, dan pembiayaan merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan

dalam mendukung pelayanan PAUD. Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa orang tua sudah puas terhadap ketersediaan prasarana sekolah.

b. Kepuasan orang tua terhadap ketersediaan sarana yang menunjang proses pembelajaran

Hasil analisis data menunjukkan bahwa indikator kepuasan orang tua terhadap ketersediaan sarana yang menunjang proses pembelajaran dituangkan dalam tiga butir pernyataan. Hasil pada gambar berikut.



Gambar 13. Diagram Pie Butir Kesesuaian Penataan Ruang Kelas dengan Kebutuhan Anak

Gambar di atas menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas terhadap ketersediaan sarana prasarana yang menunjang proses pembelajaran. Namun demikian terdapat beberapa orang tua yang merasa kurang puas terhadap ketersediaan sarana prasarana yang menunjang proses pembelajaran sebesar 38% dan sangat tidak puas sebesar 4%. Oleh karena itu, hendaknya pihak sekolah dapat

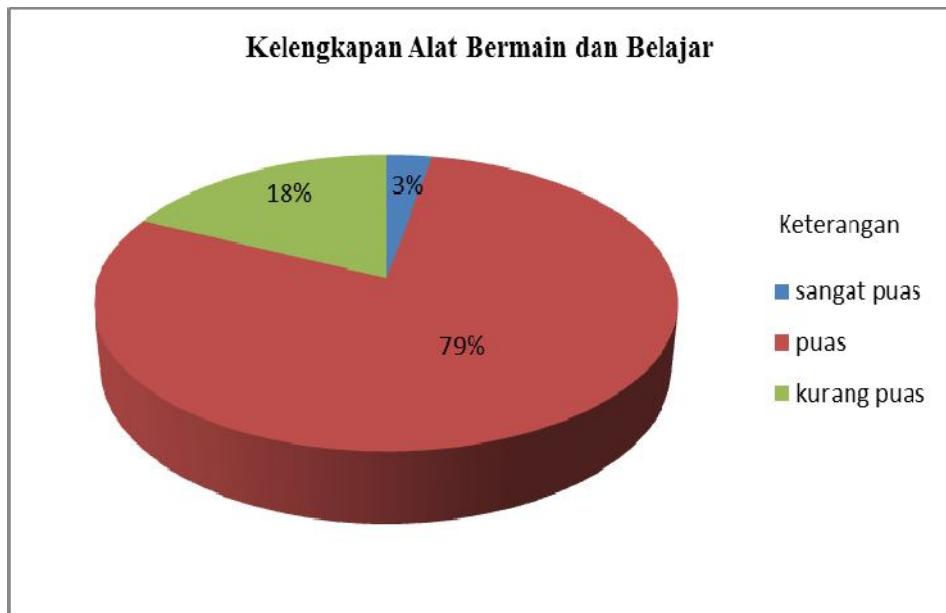
meningkatkan ketersediaan sarana prasarana yang menunjang proses pembelajaran, sehingga kepuasan orang tua semakin meningkat. Pernyataan selanjutnya disajikan pada gambar berikut.



Gambar 14. Diagram Pie Butir Kesesuaian Fasilitas Bermain dengan Minat Anak

Gambar di atas menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas terhadap kesesuaian fasilitas bermain dengan minat anak. Namun demikian terdapat beberapa orang tua yang merasa kurang puas dengan kesesuaian fasilitas bermain dengan minat anak sebesar 26% dan sangat tidak puas sebesar 3%. Hal ini berarti pihak sekolah hendaknya dapat menyesuaikan kembali fasilitas bermain dengan minat anak. Hal ini sebagaimana dengan standar pendidikan yang khusus bagi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dalam Peraturan Menteri No 58 Tahun 2009 bahwa sekolah harus memiliki fasilitas permainan baik di dalam maupun di luar

ruangan yang dapat mengembangkan berbagai konsep dan sesuai dengan minat dan kebutuhan anak. Pernyataan terakhir hasilnya yaitu:



Gambar 15. Diagram Pie Butir Kelengkapan Alat Bermain dan Belajar

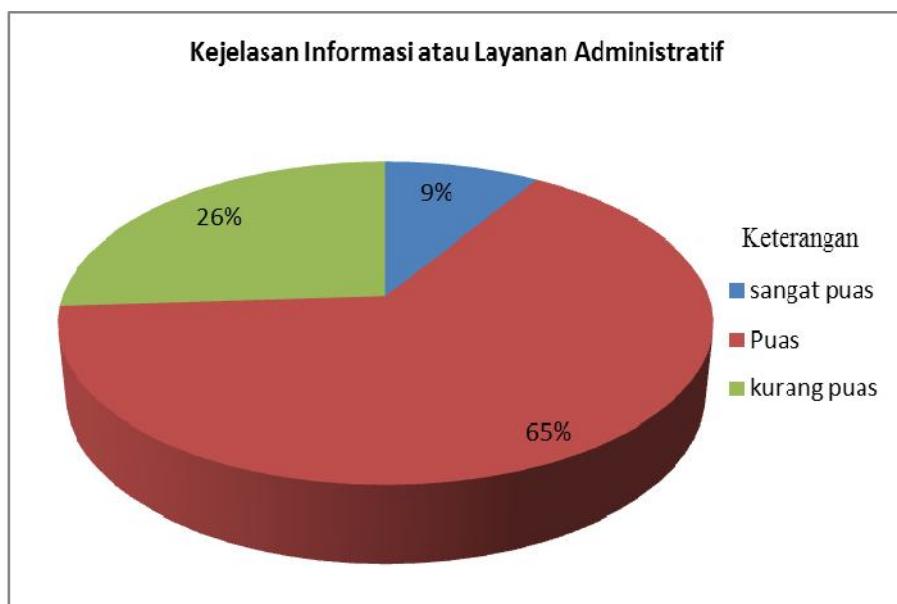
Gambar di atas menunjukkan bahwa sebagian sebagian besar orang tua merasa puas terhadap kelengkapan alat bermain dan belajar. Namun demikian terdapat beberapa orang tua yang merasa kurang puas dengan kelengkapan alat bermain dan belajar sebesar 18%. Hal ini berarti pihak sekolah perlu meningkatkan kelengkapan alat bermain dan belajar anak. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2009: 45) bahwa salah satu dimensi kepuasan orang tua dari dimensi *tangible* seperti kelengkapan peralatan. Tidak terkecuali pada lembaga PAUD harus memiliki kelengkapan alat bermain dan belajar yang memadai agar dapat menunjang proses pembelajaran yang optimal.

Dari indikator kedua yaitu kepuasan orang tua terhadap ketersediaan sarana yang menunjang proses pembelajaran yang dapat dilihat dari pernyataan kesesuaian

penataan ruang kelas dengan kebutuhan anak, kesesuaian fasilitas bermain dengan minat anak dan kelengkapan alat bermain dan belajar yang sebagian besar orang tua menyatakan puas. Hal ini sesuai dalam Peraturan Menteri No 58 Tahun 2009 bahwa sarana dan prasarana adalah perlengkapan untuk mendukung penyelenggaraan kegiatan pendidikan, pengasuhan, dan perlindungan. Pengadaan sarana dan prasarana perlu disesuaikan dengan jumlah anak, kondisi sosial, budaya, dan jenis layanan PAUD.

c. Kepuasan Orang tua terhadap pengelolaan sarana dan prasarana sekolah

Hasil analisis data menunjukkan bahwa indikator kepuasan orang tua terhadap pengelolaan sarana dan prasarana sekolah dituangkan dalam tiga butir pernyataan. Hasilnya pada gambar berikut;



Gambar 16. Diagram Pie Butir Kejelasan Informasi atau Layanan Administratif

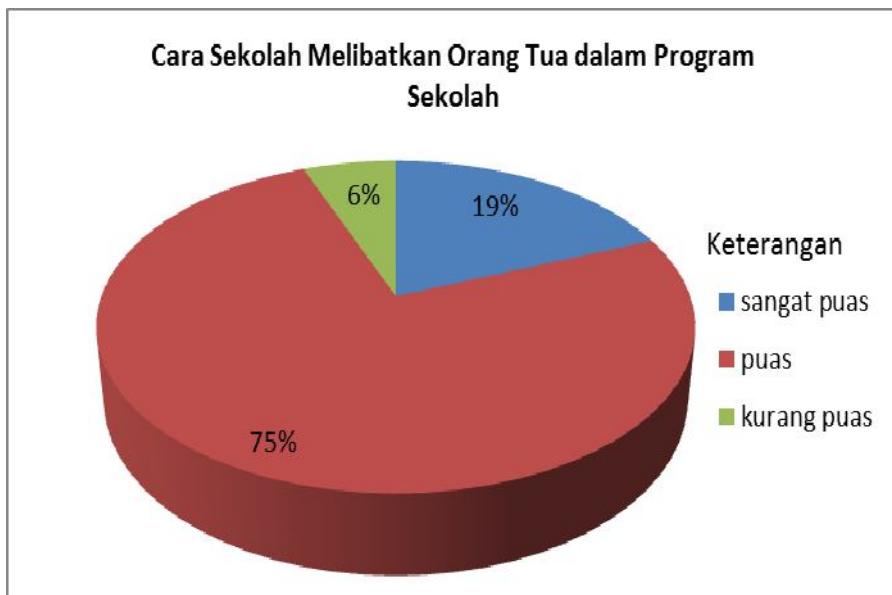
Gambar di atas menunjukan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas dengan kejelasan informasi atau layanan administratif. Namun demikian masih terdapat beberapa orang tua yang merasa kurang puas dengan kejelasan informasi atau layanan administratif di lembaga PAUD sebesar 26%. Hal ini berarti pihak sekolah perlu meningkatkan kejelasan informasi atau layanan administratif agar kepuasan orang tua semakin meningkat. Pernyataan selanjunya disajikan sebagai berikut.



Gambar 17. Diagram Pie Butir Keterbukaan Sekolah tentang Pendanaan untuk Kegiatan Sekolah

Gambar di atas menunjukan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas dengan keterbukaan sekolah tentang pendanaan untuk kegiatan sekolah. Namun demikian, ada beberapa orang tua yang merasa kurang puas dengan keterbukaan sekolah tentang pendanaan untuk kegiatan sekolah sebesar 14%. Oleh karena itu, pihak sekolah perlu meningkatkan keterbukaan tentang pendanaan untuk kegiatan

sekolah. Hal ini sesuai dengan Permen No 58 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan PAUD dijelaskan bahwa PAUD jalur pendidikan formal menerapkan manajemen berbasis sekolah yang ditunjukkan dengan kemandirian, kemitraan, partisipasi, keterbukaan, dan akuntabilitas. Pernyataan terakhir disajikan berikut ini.



Gambar 18. Diagram Pie Butir Cara Sekolah Melibatkan Orang Tua dalam Program Sekolah

Gambar di atas menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas dengan cara sekolah melibatkan orang tua dalam program sekolah. Namun demikian masih ada beberapa orang tua yang merasa kurang puas dengan dengan cara sekolah melibatkan orang tua dalam program sekolah sebesar 6%. Hal ini berarti pihak sekolah perlu meningkatkan lagi keterlibatan orang tua dalam program sekolah sebagaimana dalam Permen No 58 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan PAUD dijelaskan bahwa PAUD jalur pendidikan formal menerapkan manajemen berbasis

sekolah yang ditunjukkan dengan kemitraan dan partisipasi termasuk dengan orang tua siswa.

Dari indikator ketiga yaitu kepuasan orang tua terhadap pengelolaan sarana dan prasarana sekolah yang dapat dilihat dari pernyataan kejelasan informasi atau layanan administratif, keterbukaan sekolah tentang pendanaan untuk kegiatan sekolah dan cara sekolah melibatkan orang tua dalam program sekolah yang sebagian besar orang tua menyatakan puas. Hal ini sesuai dalam Permen No 58 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan PAUD bahwa pengelolaan dimaksudkan untuk menjamin terpenuhinya hak dan kebutuhan anak, serta kesinambungan pelaksanaan Pendidikan Anak Usia Dini. Prinsip pengelolaan diantaranya program dikelola secara partisipatoris, PAUD jalur pendidikan formal menerapkan manajemen berbasis sekolah yang ditunjukkan dengan kemandirian, kemitraan, partisipasi, keterbukaan, dan akuntabilitas, PAUD jalur pendidikan nonformal menerapkan manajemen berbasis masyarakat. Dari data yang diperoleh menunjukkan bahwa orang tua sudah puas terhadap pengelolaan sarana dan prasarana sekolah.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan sebagian besar menyatakan puas yang dapat dilihat dari kepuasan orang tua terhadap ketersediaan prasarana sekolah, kepuasan orang tua terhadap ketersediaan sarana yang menunjang proses pembelajaran dan kepuasan orang tua terhadap pengelolaan sarana dan prasarana.

3. Kepuasan Orang Tua terhadap Standar Isi, Proses dan Penilaian

Berdasarkan hasil penelitian di TK IT Al-Khairaat menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua menyatakan puas terhadap standar isi, proses dan penilaian. Kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian ditinjau dari dimensi *reliability* (keandalan). Dimensi tersebut memiliki beberapa indikator diantaranya yaitu kepuasan orang tua terhadap terlaksananya kurikulum dalam proses pembelajaran, kepuasan orang tua terhadap penilaian hasil belajar anak, dan kepuasan orang tua terhadap kegiatan ekstrakurikuler yang diselenggarakan sekolah.

a. Kepuasan orang tua terhadap terlaksananya kurikulum dalam proses pembelajaran

Hasil analisis data menunjukkan bahwa indikator pertama ini terdiri dari satu bentuk pernyataan yaitu cara sekolah menampilkan dokumentasi kegiatan sekolah. Hasilnya sebagai berikut;



Gambar 19. Diagram Pie Butir Cara Sekolah Menampilkan Dokumentasi Kegiatan Sekolah

Gambar di atas menunjukan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas cara sekolah menampilkan dokumentasi kegiatan sekolah. Namun demikian terdapat beberapa orang tua yang merasa kurang puas dengan cara sekolah menampilkan dokumentasi kegiatan sekolah sebesar 21%. Oleh karena itu, sebaiknya pihak sekolah dapat meningkatkan cara sekolah menampilkan dokumentasi kegiatan sekolah.

Indikator kepuasan orang tua terhadap terlaksananya kurikulum dalam proses pembelajaran sebagian menyatakan puas yang dapat dilihat dari pernyataan cara sekolah menampilkan dokumentasi kegiatan sekolah. Sesuai dengan Permen No 58 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan PAUD disebutkan bahwa standar isi meliputi struktur program, alokasi waktu, perencanaan, pelaksanaan, penilaian dilaksanakan secara terintegrasi/terpadu sesuai dengan tingkat perkembangan, bakat/minat, dan kebutuhan anak. Pada proses terkait kegiatan pendidikan, pengasuhan dan perlindungan sesuai dengan usia dan karakteristik perkembangan anak serta jenis layanan PAUD.

b. Kepuasan orang tua terhadap penilaian hasil belajar anak

Hasil analisis data menunjukan bahwa indikator kedua ini disajikan dalam satu bentuk pernyataan yaitu mengenai cara guru menilai hasil belajar anak. Hasilnya sebagai berikut;

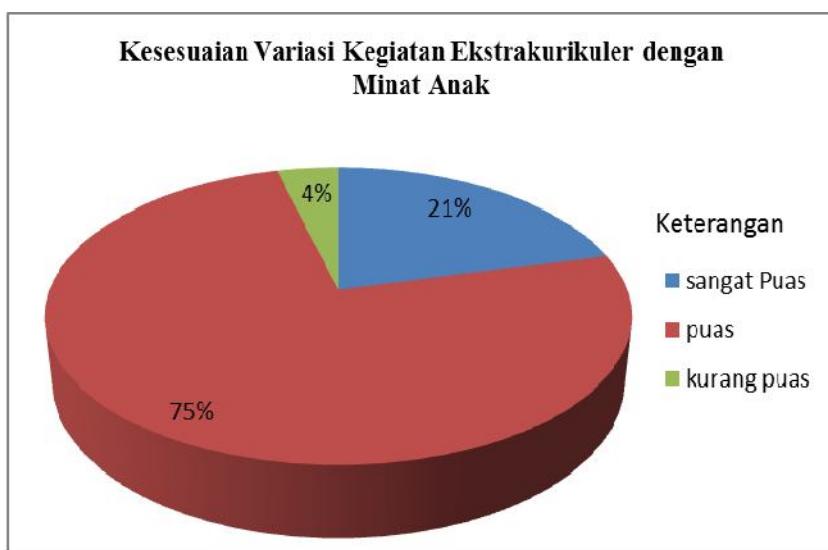


Gambar 20. Diagram Pie Butir Cara Guru Menilai Hasil Belajar Anak

Gambar di atas menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas terhadap hasil belajar anak. Namun ada beberapa orang tua yang merasa kurang puas dengan cara guru menilai hasil belajar anak sebesar 13%. Dengan demikian, indikator kedua yaitu kepuasan orang tua terhadap penilaian hasil belajar anak sebagian orang tua merasa puas yang dapat dilihat dari pernyataan cara guru menilai hasil belajar anak. Dalam Permen No 58 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan PAUD disebutkan bahwa standar penilaian berdasarkan pada pengamatan, pencatatan, dan pengolahan data perkembangan anak dengan menggunakan metode dan instrumen yang sesuai. Hal ini berarti orang tua siswa merasa puas dengan penilaian hasil belajar anak di lembaga PAUD tersebut.

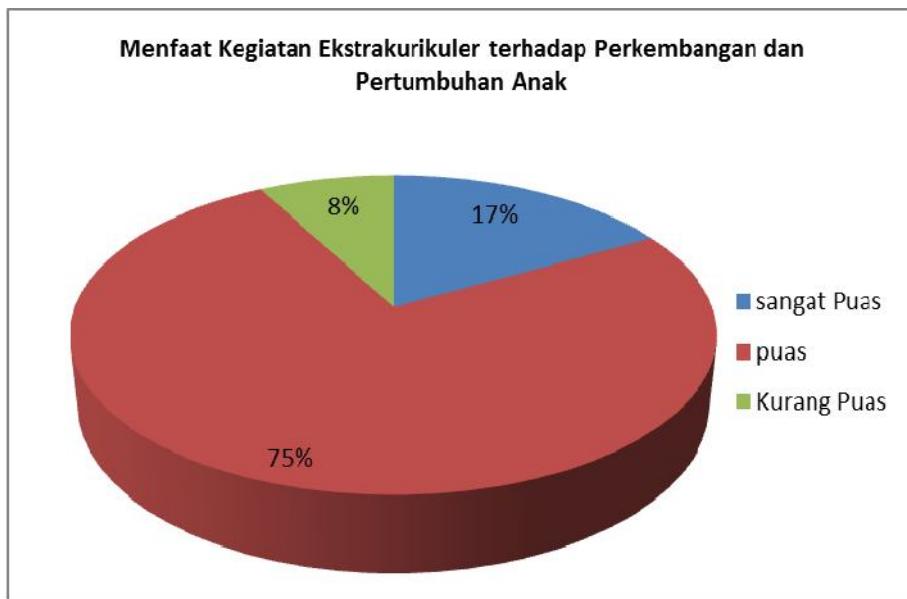
c. Kepuasan orang tua terhadap kegiatan ekstrakurikuler yang diselenggarakan sekolah

Hasil analisis data menunjukkan bahwa indikator ketiga ini disajikan dalam dua pernyataan yaitu pernyataan kesesuaian variasi kegiatan ekstrakurikuler dengan minat anak dan manfaat kegiatan ekstrakurikuler terhadap perkembangan dan pertumbuhan anak. Hasilnya pada gambar berikut;



Gambar 21. Diagram Pie Butir Manfaat Kegiatan Ekstrakurikuler terhadap Perkembangan dan Pertumbuhan Anak

Gambar di atas menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas terhadap kesesuaian variasi kegiatan ekstrakurikuler yang diselenggarakan sekolah dengan minat anak. Namun masih ada beberapa orang tua yang merasa kurang puas sebesar 4%. Oleh karena itu, pihak sekolah perlu meningkatkan kesesuaian kegiatan ekstrakurikuler dengan mengadakan kegiatan ekstrakurikuler yang sesuai dengan minat anak. Pernyataan terakhir disajikan pada gambar berikut.



Gambar 22. Diagram Pie Butir Manfaat Kegiatan Ekstrakurikuler terhadap Perkembangan dan Pertumbuhan Anak

Gambar di atas menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas terhadap manfaat kegiatan ekstrakurikuler yang diselenggarakan sekolah. Namun masih ada beberapa orang tua yang merasa kurang puas sebesar 8%. Oleh karena itu, pihak sekolah perlu meningkatkan manfaat kegiatan ekstrakurikuler dengan mengadakan kegiatan ekstrakurikuler yang sesuai dengan perkembangan dan pertumbuhan anak.

Dari indikator ketiga yaitu kepuasan orang tua terhadap kegiatan ekstrakurikuler yang diselenggarakan sekolah yang dapat dilihat dari pernyataan kesesuaian variasi kegiatan ekstrakurikuler dengan minat anak dan manfaat kegiatan ekstrakurikuler terhadap perkembangan dan pertumbuhan anak. Data yang diperoleh dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua menyatakan puas dengan kegiatan ekstrakurikuler yang diselenggarakan sekolah. Hal ini sesuai

dengan pendapat Ngalim Purwanto (1998: 194) bahwa kegiatan ekstrakurikuler yang tepat dan sesuai dengan keinginan dan minat anak dapat mengembangkan mutu belajar dan pertumbuhan anak-anak.

Dari uraian sebelumnya dapat diketahui bahwa kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian sebagian besar menyatakan puas yang dapat dilihat dari kepuasan orang tua terhadap terlaksananya kurikulum dalam proses pembelajaran, kepuasan orang tua terhadap penilaian hasil belajar anak, dan kepuasan orang tua terhadap kegiatan ekstrakurikuler yang diselenggarakan sekolah.

4. Kepuasan Orang Tua terhadap Tingkat Pencapaian Perkembangan

Berdasarkan hasil penelitian di TK IT Al-Khairaat menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua menyatakan puas terhadap tingkat perkembangan anak. Kepuasan orang tua terhadap tingkat pencapaian perkembangan anak ditinjau dari dimensi *assurance* (kepastian) yang terdiri dari satu indikator yaitu kepuasan orang tua terhadap perkembangan yang dicapai anak yang dapat dilihat dari pernyataan cara sekolah dalam memenuhi kebutuhan gizi (layanan catering sekolah), penambahan kemampuan berbahasa anak, penambahan kemampuan motorik anak, dan penambahan kemampuan anak untuk beradaptasi dengan teman, membantu teman dan berbagi.

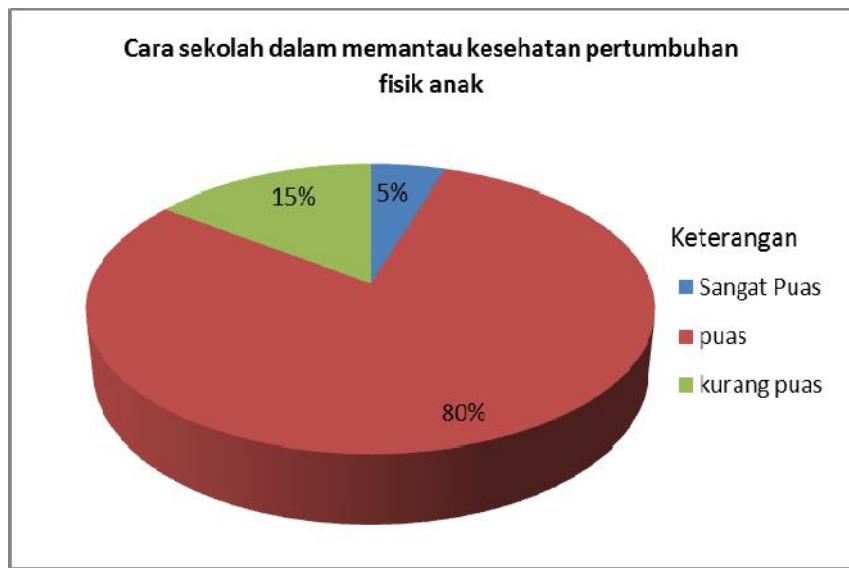
Hasil analisis data menunjukkan bahwa indikator pertama dari pernyataan cara sekolah dalam memenuhi kebutuhan gizi (layanan catering sekolah), hasilnya pada gambar berikut;



Gambar 23. Diagram Pie Butir Cara Sekolah dalam Memenuhi Kebutuhan Gizi (Layanan Catering Sekolah)

Gambar di atas menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas dengan cara sekolah dalam memenuhi kebutuhan gizi (layanan catering sekolah). Namun demikian ada beberapa orang tua yang merasa kurang puas dengan cara sekolah dalam memenuhi kebutuhan gizi (layanan catering sekolah) sebesar 13%. Oleh karena itu, pihak sekolah perlu meningkatkan cara dalam memenuhi kebutuhan gizi (layanan catering sekolah) dengan menyedian konsumsi yang lebih baik.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa indikator kepuasan orang tua terhadap perkembangan anak dituangkan dalam pernyataan cara sekolah dalam memantau kesehatan pertumbuhan fisik anak, hasilnya pada gambar berikut;



Gambar 24. Diagram Pie Butir Cara Sekolah dalam Memantau Kesehatan Pertumbuhan Fisik Anak

Gambar di atas menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas dengan sekolah dalam memantau kesehatan pertumbuhan fisik anak. Namun juga masih ada beberapa orang tua yang kurang puas sebesar 15%. Hal ini berarti pihak sekolah perlu meningkatkan pemantauan kesehatan pertumbuhan fisik anak. Hasil penelitian ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang dirumuskan dengan mempertimbangkan karakteristik penyelenggaraan PAUD pada standar tingkat pencapaian perkembangan dijelaskan bahwa pihak sekolah perlu memantau dengan baik kondisi kesehatan dan gizi mengacu pada panduan kartu menuju sehat dan deteksi dini tumbuh kembang anak.

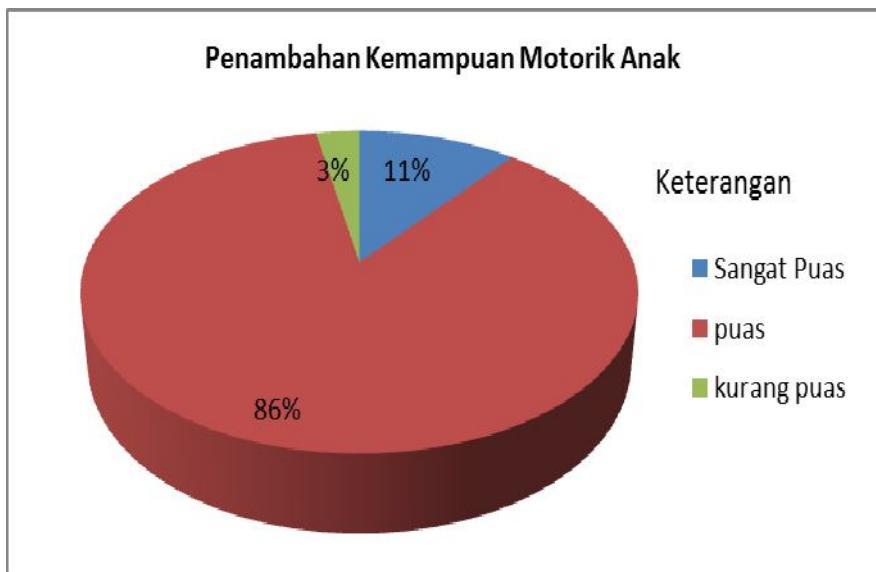
Hasil analisis data menunjukkan bahwa indikator kepuasan orang tua terhadap perkembangan anak dituangkan dalam pernyataan penambahan kemampuan berbahasa anak, hasilnya pada gambar berikut;



Gambar 25. Diagram Pie Butir Penambahan Kemampuan Berbahasa Anak

Gambar di atas menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas dengan penambahan kemampuan berbahasa anak. Meskipun ada beberapa orang tua yang merasa kurang puas sebesar 14%. Hal ini berarti pihak sekolah perlu meningkatkan kemampuan berbahasa anak sebagaimana pendapat Masito, dkk, (2005: 7) bahwa salah satu karakteristik perkembangan anak usia dini adalah perkembangan bahasa. Anak usia dini biasanya telah mampu mengembangkan keterampilan berbicara melalui percakapan yang dapat memikat orang lain. Mereka dapat menggunakan bahasa dengan berbagai cara seperti bertanya, berdialog dan menyanyi.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa indikator kepuasan orang tua terhadap perkembangan anak dituangkan dalam pernyataan penambahan kemampuan motorik anak, hasilnya pada gambar berikut;



Gambar 26. Diagram Pie Butir Penambahan Kemampuan Motorik Anak

Gambar di atas menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas terhadap penambahan kemampuan motorik anak. Namun demikian terdapat 3% orang tua yang menyatakan kurang puas terhadap penambahan kemampuan motorik anak. Oleh karena itu, pihak sekolah perlu meningkatkan kemampuan motorik anak. Hal ini sesuai dengan pendapat Masito, dkk (2005: 7) bahwa diantara karakteristik perkembangan anak usia dini yaitu mengenai perkembangan motorik anak. Pada usia ini keterampilan motorik kasar dan motorik halus sangat pesat perkembangannya. Hasil analisis data menunjukkan bahwa indikator kepuasan orang tua terhadap perkembangan anak dituangkan dalam pernyataan penambahan kemampuan anak untuk beradaptasi dengan teman, membantu teman dan berbagi, hasilnya pada gambar berikut;



Gambar 27. Diagram Pie Butir Penambahan Kemampuan Anak untuk Beradaptasi dengan Teman, Membantu Teman dan Berbagi

Gambar di atas menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas dengan penambahan kemampuan anak untuk beradaptasi dengan teman, membantu teman dan berbagi. Namun demikian masih ada sebesar 3% orang tua yang menyatakan kurang puas dengan penambahan kemampuan anak untuk beradaptasi dengan teman, membantu teman dan berbagi. Hal ini berarti pihak sekolah perlu meningkatkan kemampuan anak untuk beradaptasi dengan teman, membantu teman dan berbagi. Hal ini sesuai dengan pendapat Masito, dkk, (2005: 7) bahwa diantara karakteristik perkembangan anak usia dini yaitu perkembangan sosial anak. Perkembangan sosial diperoleh anak melalui kematangan dan kesempatan belajar dari berbagai respon terhadap dirinya.

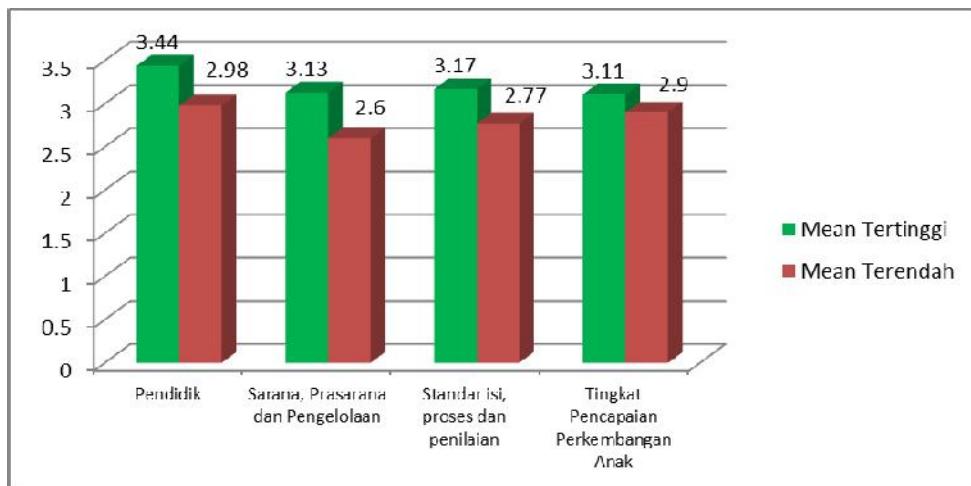
Saat ini kemampuan penyedia jasa harus mampu membangkitkan keyakinan dan rasa percaya diri pelanggan bahwa penyedia jasa mampu memenuhi kebutuhan

pelanggannya termasuk dalam meningkatkan perkembangan anak. Dalam Permen Nomor 58 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan PAUD dijelaskan bahwa tingkat pencapaian perkembangan menggambarkan pertumbuhan dan perkembangan yang diharapkan dicapai anak pada rentang usia tertentu. Perkembangan anak yang dicapai merupakan integrasi aspek pemahaman nilai-nilai agama dan moral, fisik, kognitif, bahasa, dan sosial-emosional. Pertumbuhan anak yang mencakup pemantauan kondisi kesehatan dan gizi mengacu pada panduan kartu menuju sehat (KMS) dan deteksi dini tumbuh kembang anak.

Standar tingkat pencapaian perkembangan berisi kaidah pertumbuhan dan perkembangan anak usia dini sejak lahir sampai dengan usia enam tahun. Tingkat perkembangan yang dicapai merupakan aktualisasi potensi semua aspek perkembangan yang diharapkan dapat dicapai anak pada setiap tahap perkembangannya, bukan merupakan suatu tingkat pencapaian kecakapan akademik. Perkembangan anak yang dicapai antara lain aspek pemahaman nilai-nilai agama dan moral, fisik, kognitif, bahasa, dan sosial emosional. Sedangkan pada aspek pertumbuhan melalui pemantauan kesehatan dan gizi anak. Pada tingkat pencapaian perkembangan ini usia anak dikelompokan berdasarkan tahapan usia anak yaitu tahap usia 0 - < 2 tahun, tahap usia 2-< 4 tahun, dan tahap usia 4-<6 tahun.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa kepuasan orang tua terhadap tingkat pencapaian perkembangan anak sebagian besar menyatakan puas yang dapat dilihat dari kepuasan orang tua terhadap perkembangan yang dicapai anak. Dari keseluruhan pencapaian skor, mean tertinggi diperoleh dibutir 2 yaitu dengan pernyataan cara

guru menyambut kedatangan anak dan mendampingi saat penjemputan dan terendah dibutir 12 dengan pernyataan kesesuaian penataaan ruang kelas dengan kebutuhan anak. Hal ini sesuai pendapat Rosady Ruslan (2012: 16) bahwa fungsi manajemen yang khas adalah menyangkut aktivitas komunikasi yang sehat dengan publiknya dalam hal ini termasuk bagaimana pihak sekolah menerapkan cara penyambutan dan mendampingi anak sesuai apa yang diinginkan orang tua. Cara penyambutan dan mendampingi anak sangat penting dilakukan agar anak merasa nyaman saat sampai maupun meninggalkan sekolah. Berikut histogram keseluruhan rata-rata skor kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan di TK IT Al-Khiraat, hasilnya pada gambar berikut;



Gambar 28. Histrogram Perbandingan Rata-Rata Skor (Mean)
 Gambar di atas menunjukan bahwa rata-rata skor paling tinggi sebesar 3,44 yakni kepuasan orang tua terhadap pendidik. Sementara rata-rata skor paling rendah sebesar 2,66 yakni kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan. Oleh karena itu hendaknya pihak sekolah dapat meningkatkan kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diupayakan dengan cermat dan teliti, namun bagaimanapun juga memiliki kelemahan dan keterbatasan yaitu:

1. Penelitian ini mengukur kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan dengan semata mengukur kepuasan orang tua terhadap apa yang diterima atau dirasakan orang tua tanpa lebih jauh mengungkap atau membandingkan dengan harapan orang tua.
2. Angket aspek perkembangan anak hanya beberapa point saja yang diungkap, sehingga tidak sedetail fakta yang ada di sekolah. Jadi penelitian ini hanya berfokus pada kepuasan orang tua terhadap tingkat pencapaian perkembangan saja.
3. Peneliti tidak membedakan subyek penelitian berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan maupun pekerjaan.
4. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini tidak menggunakan metode wawancara, sehingga peneliti tidak dapat menggali dan mengkaji lebih dalam mengenai kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD termasuk faktor yang mempengaruhinya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD di TK IT Al-Khiraat, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Pada aspek kepuasan orang tua terhadap pendidik, berdasarkan akumulasi perolehan skor (rating) tertinggi diperoleh pada aspek cara guru menyambut kedatangan anak dan mendampingi saat penjemputan, adapun skor terendah dicapai pada aspek cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang perkembangan anak, masing-masing yaitu 3,44 dan 2,98. Selain itu mayoritas orang tua siswa/responden sudah merasa puas dengan layanan pendidik di TK IT Al-Khiraat.
2. Pada aspek kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan. Berdasarkan akumulasi perolehan skor (rating) tertinggi diperoleh pada aspek cara sekolah melibatkan orang tua dalam program sekolah, adapun skor terendah dicapai pada aspek kesesuaian penataan ruang kelas dengan kebutuhan anak. Masing-masing yaitu 3,13 dan 2,6. Dalam hal ini, mayoritas orang tua siswa /responden puas dengan layanan sarana, prasarana, dan pengelolaan di TK IT Al-Khiraat.

3. Pada aspek kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian. Berdasarkan akumulasi perolehan skor (rating) tertinggi diperoleh pada aspek kesesuaian variasi kegiatan ekstrakurikuler dengan minat anak, adapun skor terendah dicapai pada aspek cara sekolah menampilkan dokumentasi kegiatan sekolah, masing-masing yaitu 3,17 dan 2,77. Dalam hal ini, mayoritas orang tua siswa/responden merasa puas dengan layanan standar isi, proses dan penilaian di TK IT Al-Khaira.
4. Pada aspek kepuasan orang tua terhadap tingkat pencapaian perkembangan. Berdasarkan akumulasi perolehan skor (rating) tertinggi diperoleh pada aspek penambahan kemampuan anak untuk beradaptasi dengan teman, membantu teman dan berbagi, adapun skor terendah dicapai pada aspek cara sekolah dalam memantau kesehatan pertumbuhan fisik anak, masing-masing yaitu 3,11 dan 2,9. Selain itu mayoritas orang tua/responden merasa puas dengan layanan tingkat pencapaian perkembangan di TK IT Al-Khaira.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut.

1. Berdasarkan capaian skor pada aspek pendidik, ditemukan bahwa skor terendah terdapat pada cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang perkembangan anak. Disisi lain skor tertinggi kepuasan orang tua ada pada cara guru menyambut

kedatangan anak dan mendampingi saat penjemputan, dapat dimaknai pertemuan informal (aksidental) antara guru dengan orang tua belum dimanfaatkan untuk mengkomunikasikan perkembangan anak. Oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat mengintensifkan komunikasi dengan orang tua menyangkut perkembangan anak dengan saat bertemu orang tua siswa pihak sekolah hendaknya mempunyai prosedur (memberi salam, menyapa, tersenyum, dan berjabat tangan) agar komunikasi ini berjalan maksimal, tidak hanya menggunakan fasilitas buku penghubung, rapot atau pada saat rapat, namun juga memanfaatkan waktu luang khususnya pada saat orang tua mengantar atau menjemput anak. Tentu saja untuk komunikasi seperti itu tidak dapat berlangsung lama, tetapi paling tidak guru dapat memberikan informasi singkat tentang perembangan anak terhadap orang tua siswa.

2. Berdasarkan capaian skor pada aspek sarana, prasarana dan pengelolaan dari segi kesesuaian penataan ruang kelas dengan kebutuhan anak memiliki rata-rata skor paling rendah. Untuk memaksimalkan kesesuaian ruang kelas dengan kebutuhan anak, sekolah melakukan desain ulang ruang kelas baik dari segi layout, warna cat dan interior ruangan yang lebih menggambarkan minat dan dunia anak.
3. Bedasarkan capaian skor pada aspek standar isi, proses dan penilaian terutama cara sekolah menampilkan dokumentasi kegiatan sekolah karena memiliki rata-rata skor paling rendah. Pihak sekolah selebihnya lebih rutin dan berkala memperbarui mading dengan informasi tertulis ataupun tergambar yang

terbaru, agar orang tua senantiasa dengan mudah dapat mengakses informasi tentang kegiatan sekolah. Selain itu pihak sekolah dapat mengembangkan web sekolah, baik berbayar (jika dimungkinkan) ataupun blog yang cuma-cuma.

4. Berdasarkan capaian skor pada aspek tingkat pencapaian perkembangan kepuasan orang tua cukup merata pada masing-masing butir, khususnya pada butir cara sekolah memenuhi kebutuhan gizi, cara sekolah memantau kesehatan pertumbuhan fisik anak dan penambahan kemampuan berbahasa anak. Dari ketiga butir tersebut dicapai dalam hal cara sekolah memantau kesehatan pertumbuhan fisik anak, dalam hal ini sekolah meningkatkan komunikasi dengan orang tua dalam bentuk catatan (laporan) tertulis tentang pertumbuhan fisik anak misal; tinggi badan, berat badan, lingkar kepala dan lain-lain. Lebih jauh dari itu, sesungguhnya orang tualah yang lebih intens bersama dengan anak sehingga orang tuapun tidak boleh semata-mata mengandalkan sekolah dalam memantau pertumbuhan anak.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Prianto. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah (Studi pada Sekolah Unggulan di Kabupaten Jombang. *Jurnal Aplikasi Manajemen* Volume 9 Nomor 3 Halaman 1062.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2004. *Pengembangan Pendidikan Anak Usia Dini*. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Pendidikan.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2007. *Konsep Pengembangan Kurikulum Pendidikan Anak Usia Dini Non Formal*. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan.
- Diana Mutiah. 2010. *Psikologi Bermain Anak Usia Dini*. Jakarta: Kencana.
- Didin Kurniadin & Imam Machali. 2012. *Manajemen Pendidikan Konsep & Prinsip Pengelolaan Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruz
- Engkoswara & Aan Komariah. 2010. *Adminitrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Frida Kusumastuti. 2002. *Dasar-Dasar Humas*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Hadari Nawawi. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah MadaUniversity Press.
- Hesti Dwi Saptaningtyas. 2008. Kajian Kesesuaian antara Permintaan dan Penyediaan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Jalur Non Formal di Kecamatan Jebres Kota Surakarta. *Tesis*.Universitas Diponegoro.
- Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat, Pearson Education Asia Pte. LTD, Prentice Hall, Inc.
- Laura Funa. 2006. *Customer Satisfaction Analysis*. New York: In Country A.
- Made Pidarta. 2011. *Manajemen Pendidikan Indonesia*. jakarta : Rineka Cipta
- Martinus Yamin dan Jamilah Sabri Sanan. 2013. *Panduan PAUD Pendidikan Anak Usia Dini*. Ciputat: Gaung Persada Press Group.

- Masito dkk. 2005. *Pendekatan Belajar Aktif di Taman Kanak-Kanak*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Direktorat Pembinaan pendidikan Tenaga Kependidikan dan Ketenagaan Perguruan Tinggi.
- Mukminin. 2009. *Manajemen Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini*. Semarang: UNNES Press.
- Muliawan. 2009. *Manajemen Play Group dan Taman Kanak-Kanak*. Yogyakarta: Diva Press.
- Ngalim Purwanto. 1998. *Administrasi dan Suoervisi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Oktavika Dwi Saputri. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2007
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (PP RI) No 19 Tahun 2005, standar nasional pendidikan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 19 Tahun 2005 tentang Standar Pendidikan Anak Usia Dini.
- Permen No 58 Tahun 2009, pendidikan anak usia dini.
- Ramli. 2005. *Pendampingan perkembangan Anak Usia Dini*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Direktorat Pembinaan pendidikan Tenaga Kependidikan dan Ketenagaan Perguruan Tinggi.
- Rangkuti. 2006. *Measuring Customer Satisfaction(cetakan ketiga)*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Rosadi Ruslan. 2012. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Rosmala Dewi. 2005. *Berbagai Masalah Anak Taman Kanak-Kanak*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Direktorat Pembinaan pendidikan Tenaga Kependidikan dan Ketenagaan Perguruan Tinggi.

- Saifuddin Azwar. 2013. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Slamet Lestari. 2012. *Modul Praktik Analisis Data Manajemen Pendidikan Dengan SPSS 17.0*. Administrasi Pendidikan. FIP UNY.
- Sugiyono. 2009. *Statistika untuk Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Suryosubroto. 2004. *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta: Rineka. Cipta
- Sutojo. 2003. *Penataan Ruang Dalam Pengembangan Kota Baru*. Jakarta: BPPT.
- Tedjawati, dkk. 2010. *Pengembangan Model Pendidikan Anak Usia Dini Percontohan*. Jakarta: Pusat Penelitian Kebijakan dan Inovasi Pendidikan Badan Penelitian dan Pengembangan Pendidikan.
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. 2013. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono. 2006. *Prinsip Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Tulus Winarsunu. 2006. *Statistik Dalam Penelitian Psikologi Dan Pendidikan*. Malang: Umm Press.
- Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang *Sistem Pendidikan Nasional dan Penjelasannya*. Yogyakarta: Media Wacana.
- Widhiarsa. 2011. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Wina Sanjaya. 2009. *Kurikulum dan Pembelajaran*. Jakarta: Prenada Media Group.



**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN**

PERMOHONAN UNTUK MENJADI RESPONDEN

**Kepada
Yth. Orang Tua/ Wali Murid
TK IT Al Khairaat
Kec. Umbulharjo Kota Yogyakarta**

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan akhir studi sebagai salah satu syarat memperoleh derajat Srata-1 Pendidikan di Universitas Negeri Yogyakarta maka yang bertanda tangan dibawah ini:

**Nama : Harun Alrasid
NIM : 08101244004
Judul Penelitian : KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD DI TKIT AL KHAIRAT KECAMATAN UMBULHARJO KOTA YOGYAKARTA**

Dengan ini saya mohon dengan sangat kepada Bapak/ibu untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan. Bapak/Ibu tidak perlu takut atau ragu-ragu dalam memberikan jawaban yang sejurnya. Artinya semua jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu sesuai kondisi yang ada. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya saya mengucapkan Terima kasih.

Yogyakarta, 16 April 2015
Peneliti



Harun Alrasid



ANGKET

TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD DI TK IT AL-KHAIRAAAT KECAMATAN UMBULHARJO KOTA YOGYAKARTA

Petunjuk Pengisian:

Orang tua/wali murid diminta untuk menjawab semua pernyataan yang diberikan. Setelah membaca setiap kalimat, berilah tanda cek (✓) pada pilihan jawaban yang dianggap sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Alternatif Jawaban

SP : Sangat Puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

A. Data Pribadi Responden

1. Nama :(Boleh Inisial)
2. Umur : Th
3. Jenis Kelamin : L/P
4. Tingkat Pendidikan :
5. Pekerjaan :
6. Usia Anak :

B. KEPUASAN ORANG TUA

No	Aspek Kepuasan	Tingkat Kepuasan				Catatan
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
1	Kemampuan Guru dalam membimbing anak					
2	Cara guru menyambut kedatangan anak dan mendampingi saat penjemputan					
3	Cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang perkembangan anak					
4	Cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang program sekolah					
5	Penampilan guru dari segi kebersihan dan kebugaran					
6	Keterampilan guru dalam menangani anak					
7	Perilaku guru dalam berinteraksi					
8	Keteladanan guru					
9	Kebersihan area sekolah					
10	Kemudahan akses menuju sekolah					
11	Kondisi fisik gedung sekolah					
12	Kondisi sarana bermain anak					
13	Kesesuaian penataan ruang kelas dengan kebutuhan anak					
14	Kesesuaian fasilitas bermain dengan minat anak					
15	Kelengkapan alat bermain dan belajar					
16	Kejelasan informasi atau layanan administratif					

No	Aspek Kepuasan	Tingkat Kepuasan				Catatan
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
17	Keterbukaan sekolah tentang pendanaan untuk kegiatan sekolah					
18	Cara sekolah melibatkan orang tua dalam program sekolah					
19	Cara sekolah menampilkan dokumentasi kegiatan sekolah					
20	Cara guru menilai hasil belajar anak					
21	Kesesuaian variasi kegiatan ekstrakurikuler dengan minat anak					
22	Manfaat kegiatan ekstrakurikuler terhadap perkembangan dan pertumbuhan anak					
23	Cara sekolah dalam memenuhi kebutuhan gizi (layanan catering sekolah)					
24	Cara sekolah dalam memantau kesehatan pertumbuhan fisik anak					
25	Penambahan kemampuan berbahasa anak					
26	Penambahan kemampuan motorik anak					
27	Penambahan kemampuan anak untuk beradaptasi dengan teman, membantu teman dan berbagi					

Lampiran 2. Hasil Uji Coba Instrumen

DATA UJI COBA INSTRUMEN

Res	Data Uji Coba Angket Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
1	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	
6	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	
7	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	
10	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3		
16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3		
17	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
18	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2		
19	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4		
24	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3		
25	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3		
26	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3		
27	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
28	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3		
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		

HASIL UJI COBA

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	27

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir_1	77.6667	66.230	.536	.934
Butir_2	77.5333	65.775	.549	.934
Butir_3	77.9000	65.197	.529	.935
Butir_4	77.9333	65.651	.582	.934
Butir_5	77.8000	65.545	.637	.933
Butir_6	77.8000	66.097	.694	.933
Butir_7	77.7667	65.151	.656	.933
Butir_8	77.6667	65.747	.602	.934
Butir_9	78.1667	63.799	.651	.933
Butir_10	78.0333	67.413	.393	.936
Butir_11	78.3667	65.757	.486	.935
Butir_12	78.4000	64.317	.578	.934
Butir_13	78.2667	67.651	.293	.938
Butir_14	78.2667	65.582	.474	.936
Butir_15	78.1333	67.361	.389	.936
Butir_16	78.1000	63.334	.754	.931
Butir_17	78.0000	65.310	.627	.933
Butir_18	77.8333	65.109	.629	.933
Butir_19	77.9667	62.240	.711	.932
Butir_20	77.9333	66.202	.511	.935
Butir_21	77.7667	64.806	.702	.932
Butir_22	77.9000	67.197	.423	.936
Butir_23	78.0667	65.237	.650	.933
Butir_24	78.0333	65.620	.644	.933
Butir_25	78.0667	64.547	.743	.932
Butir_26	77.9000	66.921	.580	.934
Butir_27	77.8667	66.051	.658	.933



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN

PERMOHONAN UNTUK MENJADI RESPONDEN

Kepada
Yth. Orang Tua/ Wali Murid
TK IT Al Khairaat
Kec. Umbulharjo Kota Yogyakarta

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan akhir studi sebagai salah satu syarat memperoleh derajat Srata-1 Pendidikan di Universitas Negeri Yogyakarta maka yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Harun Alrasid
NIM : 08101244004
Judul Penelitian : KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD DI TKIT AL KHAIRAT KECAMATAN UMBULHARJO KOTA YOGYAKARTA

Dengan ini saya mohon dengan sangat kepada orang tua untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan. Orang tua tidak perlu takut atau ragu-ragu dalam memberikan jawaban yang sejurnya. Artinya semua jawaban yang diberikan oleh orang tua sesuai kondisi yang ada. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya saya mengucapkan Terima kasih.

Yogyakarta, 30 April 2015

Peneliti

Harun Alrasid



ANGKET

KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD DI TK IT AL-KHAIRAAAT KECAMATAN UMBULHARJO KOTA YOGYAKARTA

Petunjuk Pengisian:

Orang tua/wali murid diminta untuk menjawab semua pernyataan yang diberikan. Setelah membaca setiap kalimat, berilah tanda cek (✓) pada pilihan jawaban yang dianggap sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Alternatif Jawaban

SP : Sangat Puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

A. Data Pribadi Responden

1. Nama :(Boleh Inisial)
2. Umur : Th
3. Jenis Kelamin : L/P
4. Tingkat Pendidikan :
5. Pekerjaan :
6. Usia Anak :

B. KEPUASAN ORANG TUA

No	Aspek Kepuasan	Kepuasan				Catatan
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
1	Kemampuan Guru dalam membimbing anak					
2	Cara guru menyambut kedatangan anak dan mendampingi saat penjemputan					
3	Cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang perkembangan anak					
4	Cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang program sekolah					
5	Penampilan guru dari segi kebersihan dan kebugaran					
6	Keterampilan guru dalam menangani anak					
7	Perilaku guru dalam berinteraksi					
8	Keteladanan guru					
9	Kebersihan area sekolah					
10	Kemudahan akses menuju sekolah					
11	Kondisi fisik gedung sekolah					
12	Kesesuaian penataan ruang kelas dengan kebutuhan anak					
13	Kesesuaian fasilitas bermain dengan minat anak					
14	Kelengkapan alat bermain dan belajar					
15	Kejelasan informasi atau layanan administratif					

No	Aspek Kepuasan	Kepuasan				Catatan
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
16	Keterbukaan sekolah tentang pendanaan untuk kegiatan sekolah					
17	Cara sekolah melibatkan orang tua dalam program sekolah					
18	Cara sekolah menampilkan dokumentasi kegiatan sekolah					
19	Cara guru menilai hasil belajar anak					
20	Kesesuaian variasi kegiatan ekstrakurikuler dengan minat anak					
21	Manfaat kegiatan ekstrakurikuler terhadap perkembangan dan pertumbuhan anak					
22	Cara sekolah dalam memenuhi kebutuhan gizi (layanan catering sekolah)					
23	Cara sekolah dalam memantau kesehatan pertumbuhan fisik anak					
24	Penambahan kemampuan berbahasa anak					
25	Penambahan kemampuan motorik anak					
26	Penambahan kemampuan anak untuk beradaptasi dengan teman, membantu teman dan berbagi					

Lampiran 4. Hasil Analisis Data

Res	Data Penelitian Kepuasan Orang Tua terhadap Layanan Pendidikan PAUD																						Total			
	A. Pendidik			B. Sarana, Prasarana, Pengelolaan						C. Standar isi, proses, penilaian						D. Pencapaian Perkembangan										
	Ind.1	Ind.2	Ind.3	Ind.1	Ind.2	Ind.3	Ind.1	Ind.2	Ind.3	Ind.1	Ind.2	Ind.3	Ind.1	Ind.2	Ind.3	Ind.1	Ind.2	Ind.3	Ind.1	Ind.2	Ind.3	Ind.1				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	4	3	3	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	81
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	101
4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	71
5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	75
6	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	72
7	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	70
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
9	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	85
10	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	77
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
12	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
13	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	81
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	74
15	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	64
16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	73
17	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
18	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	68
19	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	93
24	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	82
25	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	86
26	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	81
27	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	79
28	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	74
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
32	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	85
33	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	87
34	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	86
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	96
36	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	71
37	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	75	
38	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	72
39	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	70
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
41	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	85
42	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	77	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
44	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
45	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	81
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	93
48	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	82
49	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	86
50	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	81
51	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	79
52	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	74
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
56	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	85
57	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	87
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
59	3	4																								

Res	Data Penelitian Kepuasan Orang Tua terhadap Layanan Pendidikan PAUD																						Total			
	A. Pendidikan			B. Sarana, Prasarana, Pengejalaan						C. Standar Isi, proses, penilaian				D. Pencapaian Perkembangan												
	Ind.1	Ind.2	Ind.3	Ind.1	Ind.2	Ind.3	Ind.1	Ind.2	Ind.3	Ind.1	Ind.2	Ind.3	Ind.1	Ind.2	Ind.3	Ind.1	Ind.2	Ind.3	Ind.1	Ind.2	Ind.3	Ind.1				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
69	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
70	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
72	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	81
73	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
74	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	71
75	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	75
76	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	72
77	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	70
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
79	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	85
80	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	77
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
82	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
83	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	81
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	74
85	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	64
86	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	73
87	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
88	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	68
89	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
90	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
92	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	85
93	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	77
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
95	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
96	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	81
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	74
98	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	64
99	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	73
100	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Frequencies

Statistics

	Umur	Jenis_Kelamin	Tingkat_Pendidikan	Pekerjaan
N	100	100	100	100
Valid	0	0	0	0
Missing				

Frequency Table

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang dari 30 tahun	6	6.0	6.0	6.0
	30-35 tahun	55	55.0	55.0	61.0
	36-40 tahun	25	25.0	25.0	86.0
	Lebih dari 40 tahun	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	41	41.0	41.0	41.0
	Perempuan	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tingkat_Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	1	1.0	1.0	1.0
	SMA/SMK	32	32.0	32.0	33.0
	Diploma	13	13.0	13.0	46.0
	S1	51	51.0	51.0	97.0
	S2	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	IRT	32	32.0	32.0	32.0
	PNS	7	7.0	7.0	39.0
	Guru	11	11.0	11.0	50.0
	Dosen	2	2.0	2.0	52.0
	Wirasw asta	11	11.0	11.0	63.0
	Karyawan Sw asta	34	34.0	34.0	97.0
	Dokter	2	2.0	2.0	99.0
	Konsultan	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

HASIL PENELITIAN

Frequency Table

Pernyataan_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	76	76.0	76.0	76.0
	Sangat Puas	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	56	56.0	56.0	56.0
	Sangat Puas	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	17	17.0	17.0	17.0
	Puas	68	68.0	68.0	85.0
	Sangat Puas	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	9	9.0	9.0	9.0
	Puas	82	82.0	82.0	91.0
	Sangat Puas	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	3	3.0	3.0	3.0
	Puas	79	79.0	79.0	82.0
	Sangat Puas	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	87	87.0	87.0	87.0
	Sangat Puas	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan_7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	3	3.0	3.0	3.0
	Puas	76	76.0	76.0	79.0
	Sangat Puas	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan_8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	75	75.0	75.0	75.0
	Sangat Puas	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan_9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	28	28.0	28.0	28.0
	Puas	64	64.0	64.0	92.0
	Sangat Puas	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan_10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	10	10.0	10.0	10.0
	Puas	80	80.0	80.0	90.0
	Sangat Puas	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan_11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	40	40.0	40.0	40.0
	Puas	56	56.0	56.0	96.0
	Sangat Puas	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan_12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	3	3.0	3.0	3.0
	Kurang Puas	38	38.0	38.0	41.0
	Puas	55	55.0	55.0	96.0
	Sangat Puas	4	4.0	4.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Pernyataan_13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	3	3.0	3.0	3.0
	Kurang Puas	26	26.0	26.0	29.0
	Puas	69	69.0	69.0	98.0
	Sangat Puas	2	2.0	2.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Pernyataan_14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	18	18.0	18.0	18.0
	Puas	79	79.0	79.0	97.0
	Sangat Puas	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan_15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	26	26.0	26.0	26.0
	Puas	65	65.0	65.0	91.0
	Sangat Puas	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan_16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	14	14.0	14.0	14.0
	Puas	74	74.0	74.0	88.0
	Sangat Puas	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan_17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	6	6.0	6.0	6.0
	Puas	75	75.0	75.0	81.0
	Sangat Puas	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan_18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	21	21.0	21.0	21.0
	Puas	61	61.0	61.0	82.0
	Sangat Puas	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan_19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	13	13.0	13.0	13.0
	Puas	76	76.0	76.0	89.0
	Sangat Puas	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan_20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	4	4.0	4.0	4.0
	Puas	75	75.0	75.0	79.0
	Sangat Puas	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan_21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	8	8.0	8.0	8.0
	Puas	75	75.0	75.0	83.0
	Sangat Puas	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan_22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	13	13.0	13.0	13.0
	Puas	82	82.0	82.0	95.0
	Sangat Puas	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan_23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	15	15.0	15.0	15.0
	Puas	80	80.0	80.0	95.0
	Sangat Puas	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan_24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	14	14.0	14.0	14.0
	Puas	80	80.0	80.0	94.0
	Sangat Puas	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan_25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	3	3.0	3.0	3.0
	Puas	86	86.0	86.0	89.0
	Sangat Puas	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan_26

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	3	3.0	3.0	3.0
	Puas	83	83.0	83.0	86.0
	Sangat Puas	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

UJI NORMALITAS

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan_Orang Tua
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	79.4286
	Std. Deviation	8.42016
Most Extreme Differences	Absolute	.149
	Positive	.149
	Negative	-.074
Kolmogorov-Smirnov Z		.881
Asymp. Sig. (2-tailed)		.420

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Alamat : Jl. Colombo No.1, Yogyakarta 55281, Telp./Fax.(0274) 540611;

Dekan Telp. (0274) 520094 Telp.(0274) 586168 Psw. 417

E-mail: humas fip@uny.ac.id Home Page: <http://fip.uny.ac.id>



Certificate No. QSC 00687

Nomor : 2578 /UN34.11/PL/2015

10 April 2015

Hal : Permohonan Izin Observasi

Yth. Kepala Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta
Jl. Hayam Wuruk No.11 Yogyakarta 55212
Telp. 0274 512956

Bersama ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik yang ditetapkan oleh Jurusan Administrasi Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta mahasiswa sbb :

Nama : Harun Alrasid
NIM : 08101244004
Sem/Jurusan/Prodi : IX / AP / MP
No. Hp : 081 394 041 014

Diwajibkan melaksanakan kegiatan observasi/pencarian data tentang: **Data dan Alamat TK/PAUD se Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta** untuk memenuhi tugas mata kuliah: **Tugas Akhir Skripsi** dengan dosen pengampu: **Rahmania Utari, M.Pd dan Mada Sutapa, M.Si.**

Sehubungan dengan itu perkenankanlah kami meminta izin mahasiswa tersebut untuk melaksanakan kegiatan observasi pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Atas perhatian dan kerjasama yang baik serta terkabulnya permohonan ini kami ucapan terima kasih.



Tembusan :
Ketua Jurusan AP



PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA

DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515865, 515866, 562682

Fax (0274) 555241

E-MAIL : perizinan@jogjakota.go.id

HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id

WEBSITE : www.perizinan.jogjakota.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/1676
2890/34

Membaca Surat : Dari Dekan Fak. Ilmu Pendidikan - UNY
Nomor : 3008/UN34.11/PL/2015 Tanggal : 29 April 2015

Mengingat : 1. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah;
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 20 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;

Dijinkan Kepada : Nama : HARUN ALRASID
No. Mhs/ NIM : 08101244004
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Ilmu Pendidikan - UNY
Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta
Penanggungjawab : Rahmania Utari, S.Pd., M.Pd.
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD DI TK IT AL-KHAIROAT KECAMATAN UMBULHARJO KOTA YOGYAKARTA

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
Waktu : 30 April 2015 s/d 30 Juli 2015
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu keselamatan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan
Pemegang Izin

HARUN ALRASID

Dikeluarkan di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 30-4-2015
An. Kepala Dinas Perizinan
Sekretaris



Tembusan Kepada :

- Yth 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
2. Ka. Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta
3. Kepala TK IT Al-Khairaat Yogyakarta
4. Dekan Fak. Ilmu Pendidikan - UNY

Lampiran 6. Surat Keterangan Penelitian



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA DINAS PENDIDIKAN

Jl. A.M Sangaji No. 47 Yogyakarta Telp. (0274) 512956, 563078; FAX.(0274) 512956
EMAIL: pendidikan@jogjakota.go.id
HOT LINE SMS:08122780001,2740 HOT LINE E MAIL:upik@jogjakota.go.id
WEB SITE : www.jogjakota.go.id

SURAT KETERANGAN NOMOR : 070/1829

Yang bertandatangan di bawah ini Kepala Bidang PNF Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Harun Alrasid

NIM : 08101244004

Sem/Jurusan/Prodi : IX/AP/MP

Keterangan : Mahasiswa tersebut diatas telah melakukan observasi/pencarian Data dan
Alamat TK/PAUD se Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta untuk me
menuhi tugas mata kuliah: Tugas Akhir Skripsi

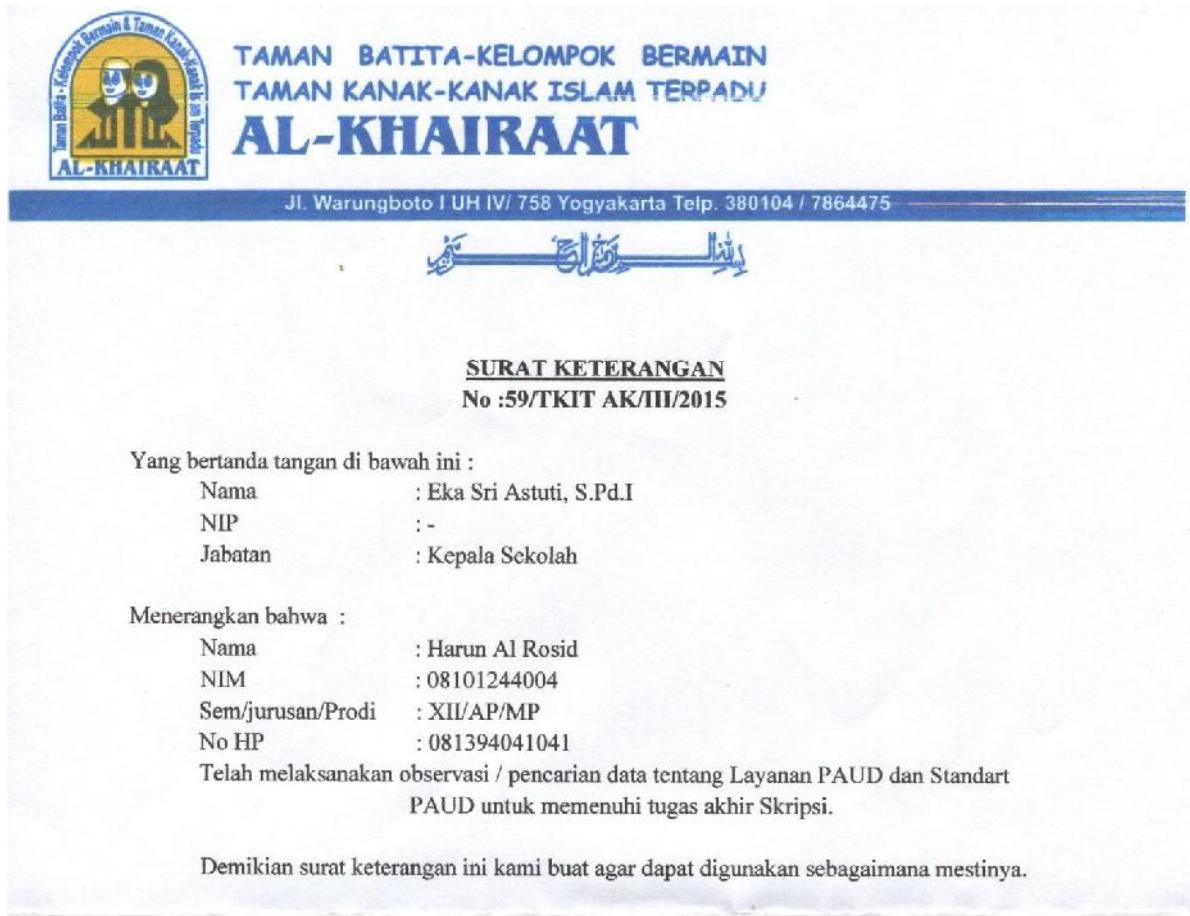
Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 22 April 2014



SEGORO AMARTO
SEMANGAT GOTONG ROYONG AGAWE MAJUNE NGAYOGYOKARTO
KEMANDIRIAN – KEDISIPLINAN – KEPEDULIAN - KEBERSAMAAN

Lampiran 6. Surat Keterangan Penelitian



Yogyakarta, 30 Maret 2015
Kepala Sekolah TKIT Al-Khiraat



Eka Sri Astuti, S.Pd.I



**TAMAN BATITA-KELOMPOK BERMAIN
TAMAN KANAK-KANAK ISLAM TERPADU
AL-KHAIRAAAT**

Jl. Warungboto I UH IV/ 758 Yogyakarta Telp. 380104 / 7864475



SURAT KETERANGAN

NOMOR : 61/TB KBTKIT/AK/V/2015

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Taman Kanak-Kanak AL-Khairaat Warungboto, dengan ini menerangkan bahwa :

Menyatakan bahwa:

Nama :Harun Alrasid

NIM : 08101244004

Sem/Jurusan/Prodi : XII/AP/MP

Keterangan : Mahasiswa tersebut diatas telah melakukan Penelitian dengan judul proposal : Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga Paud Di TKIT AlKhairaat Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 11 Mei 2015

Kepala TB-KB-TKIT Al-Khairaat



Eka Sri Astuti ,S.Pd.I

FOTO DOKUMENTASI

KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD DI TK IT AL-KHAIRAAAT KECAMATAN UMBULHARJO KOTA YOGYAKARTA

1. ASPEK PENDIDIK



Gambar 1.
Kemampuan Guru dalam Membimbing Anak

2. Aspek Sarana, Prasarana dan Pengelolaan



Gambar 2.
Ketersediaan Sarana dan Prasarana Sekolah

3. Aspek Standar Isi, Proses dan Penilaian



Gambar 3.
Kegiatan Ekstrakurikuler yang Diselenggarakan Sekolah (Angklung)

4. Aspek Tingkat Pencapaian Perkembangan



Gambar 4.
Ketersediaan Layanan Catering dalam Memenuhi Kebutuhan Gizi



Gambar 5.
Guru TK IT Al-Khairaat



Gambar 6.
Dewan Penguji Skripsi



Gambar 7.
Peneliti