KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD DI TK QURROTA AYUN PEKANBARU

by Musnar Indra Daulay

Submission date: 03-Sep-2022 12:24AM (UTC-0400)
Submission ID: 1891749904
File name: 5520-13431-1-SM.pdf (514.05K)
Word count: 6401
Character count: 40861

KINDERGARTEN: Journal of Islamic Early Childhood Education
Homepage: http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/KINDERGARTEN
Vol. 1, No. 1, April 2018, Hal. 21-38
Email: Jcie.piaud@uin-suska.ac.id
p-ISSN 2621-0339
e-ISSN 2621-0770

KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD DI TK QURROTA AYUN PEKANBARU

Musnar Indra Daulay
Universitas Pahlawan, Indonesia
musnard@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui: 1) kepuasan orang tua siswa terhadap pendidik di TK Qurrota Ayun Pekanbaru; 2) kepuasan orang tua siswa terhadap sarana, prasarana dan pengelolalaan di TK Qurrota Ayun Pekanbaru; 3) kepuasan orang tua siswa terhadap standar isi, proses dan penilaian di TK Qurrota Ayun; 4) kepuasan orang tua siswa terhadap tingkat pencapaian perkembangan di TK Qurrota Ayun Pekanbaru. Populasi penelitian ini adalah seluruh orang tua siswa di TK Qurrota Ayun 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,* kemudian dilanjutkan dengan rumus *Korelasi Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Teknik analisis data menggunakan *univariate analysis of the satisfaction atributes*. 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, TK* Qurrota Ayun.

PENDAHULUAN

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. Namun demikian, banyak permasalahan yang menyertai dalam perkembangan PAUD. Beberapa permasalahan yang timbul di lembaga PAUD di Indonesia diungkapkan pada hasil penelitian Suryani (dalam 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 Saptaningtyas (2008:14) juga terungkap bahwa hampir 90% lembaga PAUD di Indonesia dikelola oleh swasta dan orang tua murid yang menanggung beban biaya pendidikannya. 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 dikemukakan oleh Oldfield dan Baron (dalam 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 memegang peranan utama yang akan mampu mewujudkan kepuasan pelanggannya.

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 PAUD. Apabila orang tua siswa merasa puas dengan layanan lembaga PAUD, maka kepercayaan dan loyalitas orang tua siswa pada lembaga PAUD semakin baik. Menurut Andriani (dalam Saputri, 2013:11), ada beberapa aspek yang harus dipertimbangan oleh orang tua dalam memilihkan PAUD bagi anak. Aspek-aspek tersebut antara lain: lokasi, keamanan, dasar pendidikan agama, disiplin atau aturan sekolah, guru, kelas, bahasa, fasilitas sekolah, kebersihan, dan metode pengajaran. Dengan demikian penyedia jasa pendidikan dalam hal ini lembaga PAUD harus memperhatikan aspek tersebut.

Salah satu lembaga PAUD yang menjadi unggulan di Kecamatan Bukit Raya adalah TK Qurrota Ayun. TK ini merupakan lembaga PAUD yang menekankan nuansa Islami, sehingga penanaman nilai-nilai agama menjadi hal utama bagi siswa. Sekolah ini menerapkan pendidikan yang membentuk ahlak berdasarkan *Qur'ani* yakni bacaan *Qur'an* yang didahulukan sebelum pelajaran pokok. Menurut keterangan kepala TK Qurrota Ayun Pekanbaru, dalam mengoptimalkan kualitas layanan pendidikan, TK ini 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 diperoleh informasi bahwa animo masyarakat di sekolah ini cukup tinggi. Hal ini terbukti jumlah orang tua yang mendaftarkan anaknya melebihi dari kapasitas siswa yang dibutuhkan. Pada kurun dua tahun terakhir. mengalami peningkatan yaitu pada TP 2014/2015 mengalami peningkatan sebesar 18,02%, sedangkan TP 2015/2016 mengalami peningkatan sebesar 29,30%. Hal ini mengindikasikan bahwa kepercayaan orang tua untuk menyekolahkan anaknya di TK ini semakin baik setiap tahunnya.

Dengan banyaknya animo orang tua, maka TK Qurrota Ayun sebagai penyedia jasa pendidikan harus mampu 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 Qurrota Ayun sebagai lembaga PAUD yang memberikan layanan dibidang jasa pendidikan tidak terlepas dari adanya kendala dalam beberapa segi. Kendala dari segi pendidik yaitu masih banyak guru yang belum memenuhi kualifikasi dan kompetensi sesuai dengan latar belakang pendidikan yang telah ditentukan. Hal ini bisa dilihat berdasarkan data bahwa 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%. Kendala lainnya pada TK Qurrota Ayun sebagai lembaga PAUD yang memberikan layanan di bidang jasa pendidikan yakni segi pengelolaan dan sarana prasarana.

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. Berdasarkan keterangan dari guru 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..

Berdasarkan studi pra penelitian dengan mewawancarai 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 Qurrota Ayun. Hal ini dikarenakan di sekolah tersebut anaknya mendapatkan dasar pendidikan agama yang baik.

Berdasarkan paparan di atas menunjukkan bahwa layanan PAUD di Qurrota Ayun Pekanbaru belum berjalan optimal. Hal ini perlu mendapatkan perhatian mengingat kepuasan orang tua sangat penting terhadap keberlangsungan suatu lembaga PAUD sebagai penyedia jasa pendidikan. Atas dasar ini dalam penelitian ini peneliti akan melihat seberapa besar tingkat kepuasaan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD di TK TK Qurrota Ayun Pekanbaru.

Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Seberapa besar tingkat kepuasaan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD di TK TK Qurrota Ayun Pekanbaru.

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasaan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD di TK TK Qurrota Ayun Pekanbaru.

Tinjauan Pustaka

1. 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 Tahu 2003, pendidikan diartikan sebagai usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya,

masyarakat, bangsa dan Negara. Artinya, 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.

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) merupakan lembaga pendidikan yang diselenggarakan sebelum pendidikan dasar. Menurut Undang-undang No. 20 Tahun 2003, 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 dan proses belajar. Sementara itu, 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..

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 kepribadiaan 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 menggunkanan 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 mengungkapan buah pikiran serta gagasan.

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.

Menurut 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 komponen PAUD menurut Suyadi (2010: 15) meliputi:

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 S-1 bidang PAUD, kependidikan lain atau psikologi dan memiliki sertifikasi profesi guru atau sekurang-kurangnya telah mendapatkan pelatihan PAUD.
c) Pembelajaran. Materi belajar dibagi menjadi 2 kelompok usia: 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.tujuan pembelajaran, materi/tema, prosedur, metode, alat/sumber belajar dan teknik evaluasi.

4. Manajemen Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)

PAUD merupakan suatu lembaga pendidikan yang didirikan berdasarkan sistem perundang-undangan yang berlaku. Maka untuk mendirikan sebuah PAUD diperlukan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi. Sesuai UU No.20 Tahun 2003 pasal 62 ayat 2 persyaratan yang dimaksud 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; dan f) adanya sistem evaluasi. Untuk mencapai kualitas layanan yang diinginkan, suatu lembaga PAUD harus mampu memenuhi standar pendidikan nasional sebagaimana tertera dalam PP RI No 19 Tahun 2005, antara lain:

a) 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, merupakan standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan.
c) Standar Kompetensi Lulusan, digunakan sebagai pedoman penilaian dalam penentuan kelulusan peserta didik dari satuan pendidikan.
d) Standar Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan, adalah kriteria pendidikan prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan.
e) 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, 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, adalah standar yang mengatur komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlaku selama satu bulan.
h) Standar Penilaian Pendidikan, adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur dan instrumen penilaian.

5. 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.

Berdasarkan 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 lembaga tertentu. Sebagai lembaga pendidikan maka 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 pe ralatan komunikasi, dan penampilan fisik dari personel penyedia jasa.
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 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 terdiri atas Pengawas/Penilik, Kepala Sekolah, Pengelola, Administrasi, dan Petugas Kebersihan.

c) Kesigapan *(Responsiveness), d*alam lingkup PAUD, dimensi kesigapan ini lebih berfokus pada sikap, sifat dan tanggungjawab semua komponen yang berhubungan dengan lembaga PAUD tersebut. Dimensi kesigapan ini berhubungan dengan ketepatan, kecepatan, dan kecermatan para tenaga pendidik PAUD dalam memberikan pelayanan, informasi, serta solusi terhadap setiap masalah yang dihadapi oleh anak maupun orang tua.

d) Kepastian *(Assurance), d*alam lingkup pendidik PAUD, maka dimensi *Assurance* ini sangat berhubungan dengan kompetensi kepribadian yang harus dimiliki oleh pendidik PAUD. Sebagai seorang pendidik, 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), d*alam 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: *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empath).*

6. Pengukuran Kepuasan Konsumen

Kotler (2009:41) menyatakan bahwa kepuasan konsumen dapat diukur dengan berbagai metode, yaitu: (a) Sistem keluhan dan saran (*costumer oriented*); (b) Survei kepuasan pelanggan; (c) Ghost *Shopping;* dan (d) Analisa pelanggan yang hilang. Beberapa metode pengukuran ini juga sangat penting untuk diterapkan dalam penyelenggaraan lembaga PAUD. Selain itu, ada instrumen yang dapat membantu kita untuk memahami dan meramalkan kepuasan konsumen secara lebih baik. Yaitu daftar pertanyaan (*questioner*) (Supranto, 2006:67). Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner dengan menggunakan skala likert 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 tahap yaitu: a) Menentukan pertanyaan (butir) yang akan dipergunakan, b) Memilih bentuk jawaban (respon format), c) menulis introduksi/pengenalan pada daftar pertanyaan, d) menentukan isi akhir daftar.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Variabel yang terdapat dalam penelitian ini hanya memiliki satu variabel, yaitu kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD. Subjek penelitian adalah seluruh orang tua siswa yang menyekolahkan anaknya di

TK Qurrota Ayun Pekanbaru sebanyak 138 orang. 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). Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 3 (satu) bulan yang dimulai sejak 30 Januari 2015 s/d 28 Maret 2017.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan angket sebagai data utama dan dokumentasi sebagai data pendukung. Alat ukur pada instrumen penelitian menggunakan skala penilaian (*rating scale*) agar mempermudah dalam mengolah data dari hasil jawaban responden. 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.

Hasil Penelitian

1. Kepuasan Orang Tua Terhadap Pendidik

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua menyatakan puas terhadap pendidik lembaga PAUD di TK Qurrota Ayun Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat berdasarkan beberapa indikator berikut:

a) Sebagian besar orang tua merasa puas terhadap kemampuan guru dalam membimbing ana mereka.
b) Semua orang tua merasa puas dengan cara guru menyambut kedatangan anak dan mendampingi saat penjemputan..
c) Sebagaian besar orang tua merasa puas dengan cara guru berkomunikasi pada orang tua tentang perkembangan anak. Namun masih ada orang tua yang masih kurang puas sebesar 17%.
d) 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%.
e) Sebagian besar orang tua merasa puas dengan penampilan guru dari segi kebersihan dan kebugaran. Namun masih ada orang tua yang merasa kurang puas sebesar 3%.
f) Semua orang tua merasa puas dengan keterampilan guru dalam menangani anak.
g) Sebagian besar orang tua merasa puas dengan perilaku guru dalam berinteraksi. Namun demikian sebesar 3% orang tua merasa kurang puas
h) Sebagian besar responden merasa puas dengan keteladanan guru.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan 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 Qurrota Ayun Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat berdasarkan beberapa indikator berikut:

a) Sebagaian besar orang tua merasa puas dengan kebersihan area sekolah. Namun masih ada orang tua yang merasa kurang puas (28%).
b) Sebagian besar orang tua merasa puas terhadap ketersediaan prasarana sekolah. Namun terdapat 10% orang tua yang merasa kurang puas
c) Sebagian besar orang tua merasa puas terhadap kondisi fisik gedung sekolah, namun sebesar 40% orang tua yang menyatakan kurang puas
d) Sebagian besar orang tua merasa puas terhadap ketersediaan sarana prasarana yang menunjang proses pembelajaran. Namun demikian terdapat orang tua yang merasa kurang puas sebesar 38% dan sangat tidak puas sebesar 4%
e) Sebagian besar orang tua merasa puas terhadap kesesuaian fasilitas bermain dengan minat anak. Namun demikian terdapat beberapa orang tua yang merasa kurang puas sebesar 26% dan sangat tidak puas sebesar 3%
f) Sebagian sebagian besar orang tua merasa puas terhadap kelengkapan alat bermain dan belajar. Namun demikian terdapat orang tua yang kurang puas sebesar 18%
g) Sebagian besar orang tua merasa puas dengan kejelasan informasi atau layanan administratif. Namun demikian masih terdapat orang tua yang merasa kurang puas sebesar 26%
h) Sebagian besar orang tua merasa puas dengan keterbukaan sekolah tentang pendanaan untuk kegiatan sekolah. Namun demikian, ada orang tua yang merasa kurang puas sebesar 14%.
i) Sebagian besar orang tua merasa puas dengan cara sekolah melibatkan orang tua dalam program sekolah. Namun demikian masih ada orang tua yang merasa kurang puas sebesar 6%.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan sebagian besar menyatakan puas.

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

Berdasarkan hasil penelitian di TK Qurrota Ayun Pekanbaru menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua menyatakan puas terhadap standar isi, proses dan penilaian. Adapun hasil yang diperoleh berdasarkan beberapa indikator sebagai berikut:

a) Sebagian besar orang tua merasa puas cara sekolah menampilkan dokumentasi kegiatan sekolah. Namun demikian terdapat orang tua yang merasa kurang puas sebesar 21%
b) 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%

c) Sebagian besar orang tua merasa puas terhadap kesesuaian variasi kegiatan ekstrakurikuler yang diselenggarakan sekolah dengan minat anak. Namun masih ada orang tua yang merasa kurang puas sebesar 4%
d) Sebagian besar orang tua merasa puas terhadap manfaat kegiatan ekstrakurikuler yang diselenggarakan sekolah. Namun masih ada orang tua yang merasa kurang puas sebesar 8%.

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 diselengarakan sekolah.

4. Kepuasan Orang Tua terhadap Tingkat Pencapaian Perkembangan

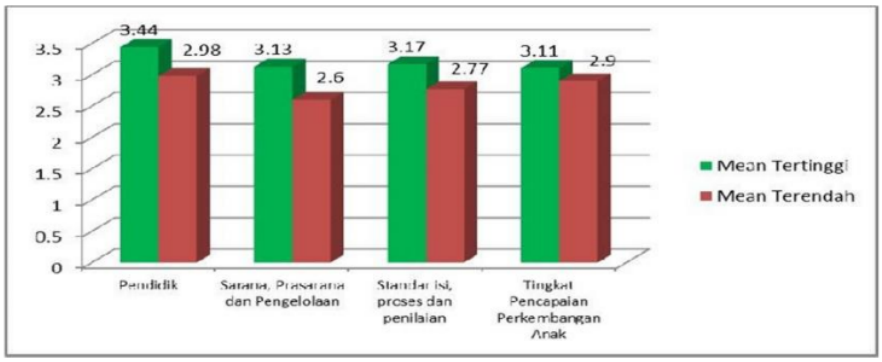
Berdasarkan hasil penelitian di TK Qurrota Ayun Pekanbaru menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua menyatakan puas terhadap tingkat perkembangan anak. Hasil analisis data menunjukan bahwa:

a) Sebagian besar orang tua merasa puas dengan cara sekolah dalam memenuhi kebutuhan gizi (layanan catering sekolah). Namun demikian ada orang tua yang merasa kurang puas sebesar 13%
b) Sebagian besar orang tua merasa puas dengan sekolah dalam memantau kesehatan pertumbuhan fisik anak. Namun juga masih ada orang tua yang kurang puas sebesar 15%
c) Sebagian besar orang tua merasa puas dengan penambahan kemampuan berbahasa anak. Meskipun ada orang tua yang kurang puas sebesar 14%
d) Sebagian besar orang tua merasa puas terhadap penambahan kemampuan motorik anak. Namun demikian terdapat 3% orang tua yang menyatakan kurang puas
e) 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 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.

Berdasarkan hasil keseluruhan pencapaian skor tiap indikator penelitian, 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 Qurrota Ayun Pekanbaru, hasilnya pada gambar berikut;



Gambar 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.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan uaraian mengenai tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD di TK Qurrota Ayun Pekanbaru, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

a) Pada aspek kepuasan orang tua terhadap pendidik, berdasarkan akumulasi perolehan skor 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. Namun secara mayoritas orang tua siswa/resonden sudah merasa puas dengan layanan pendidik di TK Qurrota Ayun Pekanbaru.
b) Pada aspek kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan. Berdasarkan akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada aspek cara sekolah melibatkan orang tua dalam program sekolah, adapun skor terendah dicapai ada 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 Qurrota Ayun Pekanbaru.

c) Pada aspek kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian. Berdasarkan akumulasi perolehan skor 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 Qurrota Ayun Pekanbaru.

d) Pada aspek kepuasan orang tua terhadap tingkat pencapaian perkembangan. Berdasarkan akumulasi perolehan skor 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. Namun mayoritas orang tua/responden merasa puas dengan layanan tingkat pencapaian perkembangan di TK Qurrota Ayun Pekanbaru

Saran

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

a) 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

b) 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.

c) 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 memperbaharui 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.

d) 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 Nomer 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. *Manejemen 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.

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.

KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD DI TK QURROTA AYUN PEKANBARU

ORIGINALITY REPORT

24%	19%	16%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Padjadjaran University Student Paper	1%
2	jurnal.unsur.ac.id Internet Source	1%
3	raiarsa.blogspot.com Internet Source	1%
4	ejournals.stfm.ac.id Internet Source	1%
5	myqamariyah.blogspot.com Internet Source	1%
6	repository.unpkediri.ac.id Internet Source	1%
7	Junita Dwi Wardhani, Aryati Prasetyarini, Wili Astuti. "Implementasi Program-Program Pembelajaran TK Unggulan di Surakarta", Jurnal VARIDIKA, 2015 Publication	1%
8	cheminmyheart.blogspot.com Internet Source	

1 %

9	Asaas Putra, Diah Ayu Patmaningrum. "Pengaruh Youtube di Smartphone Terhadap Perkembangan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Anak", Jurnal Penelitian Komunikasi, 2018 Publication	<1 %
10	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	<1 %
11	journal.iain-samarinda.ac.id Internet Source	<1 %
12	ejournal.unipas.ac.id Internet Source	<1 %
13	Www.Neliti.Com Internet Source	<1 %
14	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	<1 %
15	Dede Imam Alimudin, Suparmin Suparmin. "Kontribusi Motivasi Berprestasi dan Kreativitas Belajar Terhadap Hasil Belajar Meperbaiki Sistem Suspensi pada Siswa Program Keahliaan Teknik Kendaraan Ringan SMK Bhara Trikora II Paguyangan Brebes	<1 %

Tahun Ajaran 2014/2015", TAMAN VOKASI, 2014
Publication

16	Yulita Dewi Purmintasari, Sahid Hidayat, Yuver Kusnoto. "PENDAMPINGAN PENGUATAN PENDIDIKAN KARAKTER MELALUI PERMAINAN EDUKATIF DI PAUD MEKAR KECAMATAN NOYAN", GERVASI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat, 2018 Publication	<1 %
17	kaksaona.blogspot.com Internet Source	<1 %
18	Submitted to Deptford Township High School Student Paper	<1 %
19	Rut Sulastri. "Pengelolaan Taman Kanak-Kanak Berbasis Komite Sekolah", Media Manajemen Pendidikan, 2019 Publication	<1 %
20	memopeace.wordpress.com Internet Source	<1 %
21	Ipah Sri Astuti, Ahmad Yani, Naintina Lisnawati. "FAKTOR – FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAKSANAAN KONSELING GIZI DI RUMAH SAKIT HOLISTIC PURWAKARTA", Journal of Holistic and Health Sciences, 2017 Publication	<1 %

22	jurnal.literasikitaindonesia.com Internet Source	<1 %
23	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur II Student Paper	<1 %
24	Submitted to Universitas Islam Riau Student Paper	<1 %
25	edukatif.org Internet Source	<1 %
26	ejournal.unisba.ac.id Internet Source	<1 %
27	lib.ui.ac.id Internet Source	<1 %
28	repository.unp.ac.id Internet Source	<1 %
29	cahayakhaeroni.blogspot.com Internet Source	<1 %
30	rickykoba03.blogspot.com Internet Source	<1 %
31	Submitted to Cedar Valley College Student Paper	<1 %
32	Dedy Setyawan, Muhammad Zuhaery. "PENILAIAN KINERJA KEPALA SEKOLAH DAN	<1 %

GURU MUHAMMADIYAH KECAMATAN TEMPEL", Academy of Education Journal, 2022
Publication

33	Submitted to University of Stellenbosch, South Africa Student Paper	<1 %
34	Yudha Febrianta. "PENERAPAN TEORI-TEORI PENDIDIKAN UNTUK ANAK USIA DINI TERKAIT DALAM PENGEMBANGKAN KETERAMPILAN MOTORIK ANAK", SOSIOHUMANIORA: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Humaniora, 2017 Publication	<1 %
35	Dyah Novitasari, Nila Fitria. "GAMBARAN KOMPETENSI PROFESIONAL GURU PAUD MANGGA PANINGGILAN CILEDUG", Jurnal Anak Usia Dini Holistik Integratif (AUDHI), 2021 Publication	<1 %
36	Submitted to IAIN Pekalongan Student Paper	<1 %
37	Maya Sofiana, Rita Wahyuni, Endang Supriyadi. "Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat", Abiwara : Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis, 2020 Publication	<1 %

38	Submitted to Universitas Mataram Student Paper	<1 %
39	devyintanpujiawati.blogspot.com Internet Source	<1 %
40	estuertiya.blogspot.com Internet Source	<1 %
41	jurnal.univrab.ac.id Internet Source	<1 %
42	library.fis.uny.ac.id Internet Source	<1 %
43	repository.ump.ac.id Internet Source	<1 %
44	scholar.ummetro.ac.id Internet Source	<1 %
45	Muhammad Zaim. "PEMIKIRAN PENDIDIKAN KH. HASYIM ASY'ARI (Studi Kompetensi Kepribadian Guru dalam Kitab Adab al-'alim wa al-muta'allim)", Muróbbî: Jurnal Ilmu Pendidikan, 2020 Publication	<1 %
46	repository.umsu.ac.id Internet Source	<1 %
47	repository.unej.ac.id Internet Source	<1 %

48	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	<1 %
49	Lailatul Fitriyah, Khalifatunnisa Khalifatunnisa, Uswatun Hasanah, Nurul Badriyah et al. "SOCIALIZING THE IMPORTANCE OF EARLY CHILDHOOD STIMULATION", Community Development Journal : Jurnal Pengabdian Masyarakat, 2021 Publication	<1 %
50	RODIYAH .. "PENINGKATAN KEMAMPUAN MOTORIK KASAR ANAK USIA 3 - 4 TAHUN MELALUI PERMAINAN ENGKLEK DI POS PAUD TERPADU MADANI SURABAYA", MOTORIC, 2020 Publication	<1 %
51	Submitted to Universitas Ibn Khaldun Student Paper	<1 %
52	journal.unair.ac.id Internet Source	<1 %
53	saichul.blogspot.com Internet Source	<1 %
54	Luthfi Zihni Rahman. "Upaya Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan Melalui Sistem Akreditasi Dalam Perspektif Total Quality Management (TQM) Di SD Muhammadiyah	<1 %

Karangbendo Bantul", Jurnal Intelektual: Jurnal Pendidikan dan Studi Keislaman, 2020
Publication

55	alanzoned.blogspot.com Internet Source	<1 %
56	journal.uwks.ac.id Internet Source	<1 %
57	Nurkurniana Nurkurniana. "ANALISIS MODAL KERJA TERHADAP PROFITABILITAS PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA (STUDI KASUS PT INDOFOOD SUKSES MAKMUR,TBK)", SIMAK, 2018 Publication	<1 %
58	bedjoo.blogspot.com Internet Source	<1 %
59	jurnalilmiahtp2013.blogspot.com Internet Source	<1 %
60	myfortuner.wordpress.com Internet Source	<1 %
61	stiepasaman.ac.id Internet Source	<1 %
62	Fadhila Minabari, Jullia Titaley, Nelson Nainggolan. "Pengaruh Pelayanan Di Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Terhadap Kepuasan Mahasiswa FMIPA	<1 %

UNSRAT Menggunakan Analisis Regresi Logistik Ordinal", d'CARTESIAN, 2019
Publication

63	berkaspendidikanku.blogspot.com Internet Source	<1 %
64	lesprivatbcmalang.blogspot.com Internet Source	<1 %
65	nikearis.blogspot.com Internet Source	<1 %
66	ojs.uho.ac.id Internet Source	<1 %
67	suryantosmk54.blogspot.com Internet Source	<1 %
68	Amalia Novianti, Aradewi Laksmi Ayuningtyas, Farida Kurniawati. "Intervensi Orang Tua pada Anak dengan Autism Spectrum Disorder (ASD): Kajian Literatur Sistematis", Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini, 2021 Publication	<1 %
69	Laviana Nita Ludyanti, Yeni Rustina, Yati Afiyanti. "Pengalaman Orang Tua Menerima Perilaku Caring Perawat dalam Memfasilitasi Bonding Attachment Bayi Prematur", Jurnal Keperawatan Indonesia, 2015 Publication	<1 %

70	Muhabbabe Muhabbabe, Effendi M. "Meningkatkan Standar Proses melalui Pelaksanaan Supervsisi Akademik pada Jenjang Sekolah Dasar di Kecamatan Gantarang Kabupaten Bulukumba", MANAZHIM, 2021 Publication	<1 %
71	Nurdin Nurdin, Laode Anhusadar, Herlina Herlina, Sitti Nurhalimah. "Strategi Kepala Sekolah dalam Pelaksanaan Ujian Nasional Berbasis Komputer (UNBK) di Sekolah Menengah Pertama", Al-TA'DIB: Jurnal Kajian Ilmu Kependidikan, 2021 Publication	<1 %
72	Septiana Andayani, M. Ismail, Muh. Zubair, Haryanto Haryanto. "Pengembangan Kompetensi Pedagogik dan Profesional Guru PPKn pada Masa New Normal Covid 19 di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se Kota Mataram", MANAZHIM, 2022 Publication	<1 %
73	digilib.unimed.ac.id Internet Source	<1 %
74	documents.mx Internet Source	<1 %
75	elsenoviana.wordpress.com Internet Source	<1 %

76	eprints.unram.ac.id Internet Source	<1 %
77	jurnaljam.ub.ac.id Internet Source	<1 %
78	repo.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	<1 %
79	repository.radenfatah.ac.id Internet Source	<1 %
80	widjajaedu.wordpress.com Internet Source	<1 %
81	www.tanyadok.com Internet Source	<1 %
82	Aushofil Karimah. "PENGEMBANGAN KREATIVITAS BERPIKIR ANAK USIA DINI DENGAN PERMAINAN BAHASA", LISAN AL-HAL: Jurnal Pengembangan Pemikiran dan Kebudayaan, 2015 Publication	<1 %
83	Ovie Lestya Nurdiana, Menap Menap, Lalu Abdul Khalik, Nova Budiharjo, Sismulyanto Sismulyanto. "Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap Peserta Program BPJS Kesehatan Berdasarkan Status Kepesertaan", Jurnal Keperawatan Silampari, 2022 Publication	<1 %
	rhena-sertifikasiguru.blogspot.com	

84	Internet Source	<1 %
85	sekolahalamamani.wordpress.com Internet Source	<1 %
86	sukrisutiyatno.blogspot.com Internet Source	<1 %
87	Eliyana Eliyana, Muhajirin Ramzi, Sunardi Sunardi. "MANAJEMEN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN NILAI MORAL DAN AGAMA PADA ANAK USIA DINI DI PAUD INSAN KAAMIL TENIGA LOMBOK UTARA", Jurnal Manajemen dan Budaya, 2022 Publication	<1 %
88	Sunarto Sunarto. "PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO KERAJINAN KULIT KARTIKA MAGETAN", EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya, 2015 Publication	<1 %
89	digilib.unisayogya.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes	Off	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	On		

KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD DI TK QURROTA AYUN PEKANBARU

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

/1000

GENERAL COMMENTS

Instructor

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18