

Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Lembaga PAUD di TK Islam Al-Hikmah Kecamatan Harapan Baru, Bekasi Utara

Ponco Hardani¹, Rita Anggraeni²

Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini, Universitas Panca Sakti Bekasi

e-mail: Poncohardani415@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini menunjukkan bahwa: 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, kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan untuk perolehan skor tertinggi pada aspek cara sekolah melibatkan orang tua dalam program sekolah, 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*

Abstract

This study shows that: parental satisfaction with educators gets the highest score on the aspect of how the teacher welcomes the arrival of the child and assists the pick-up time, and the lowest score on the aspect of the way the teacher communicates with parents about child development, parental satisfaction with the facilities, infrastructure and management for the highest score on the aspect of how the school involves parents in the school program, the satisfaction of parents with the level of developmental achievement of the highest score on the aspect of increasing the child's ability to adapt to friends, help friends and share. The lowest score on the aspect of how the school monitors the health of children's physical growth is 3.11 and 2.9, respectively.

Keywords : *Parental Satisfaction, Education Services, PAUD Institutions*

PENDAHULUAN

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 ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pendidikan diartikan sebagai proses perubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan; proses, cara, perbuatan mendidik. Berdasarkan pengertian tersebut pendidikan adalah upaya mewujudkan pengembangan potensi peserta didik. jenis pendidikan yang ada di Indonesia ,adalah pendidikan Anak Usia Dini,Pendidikan Dasar, Pendidikan Menengah, dan Pendidikan Tinggi.

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) merupakan lembaga pendidikan yang diselenggarakan sebelum pendidikan dasar, pendidikan anak usia dini dapat diselenggarakan melalui pendidikan formal, nonformal, dan/atau informal. TKI Al Hikmah adalah lembaga PAUD yang beralamat Perum Telaga Mas Blok BB2 No.4, Harapan Baru, Bekasi Utara. TKI Hikmah berdiri sejak tahun 2007 dengan 2 rombel. TKI Hikmah memiliki 3 guru sebagai tenaga pendidik. Selama 12 tahun menyelenggarakan pendidikan PAUD TKI

Al Hikmah mengalami peningkatan jumlah murid setiap tahunnya. Data jumlah murid dapat dilihat dari table berikut.

Tabel 1. Data Jumlah Siswa TKI Al Hikmah

Tahun Ajaran	Jumlah Siswa
2016	15 Siswa
2017	21 Siswa
2018	19 Siswa
2019	21 Siswa

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa jumlah siswa TKI Al Hikmah selalu mengalami perkembangan setiap tahunnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa TKI Al Hikmah sudah mendapat kepercayaan dari orang tua siswa untuk menyelenggarakan pendidikan bagi anak anaknya. Berdasarkan data siswa diketahui bahwa terdapat orang tua yang pernah menyekolahkan anak pertamanya di TKI Al Hikmah pada tahun 2016 kemudian menyekolahkan anak keduanya di TKI Al Hikmah juga pada tahun 2018. Hal tersebut menunjukkan bahwa orang tua puas terhadap kualitas pendidikan di TKI Al Hikmah sehingga mempercayakan anaknya di TKI Al Hikmah.

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

❖ *Kepuasan terhadap lembaga pendidikan terdiri dari 5 hal atau dimensi yaitu:*

1. Ujud (Tangible) : meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung , kebersihan dan kelengkapan peralatan yang dimiliki.
2. Keandalan (Reliability) meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat, dapat dipercaya dan tepat waktu.
3. Kesigapan (Responsiveness) meliputi kesediaan lembaga untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.
4. Kepastian (Assurance) yaitu kemampuan lembaga untuk membangkitkan keyakinan pada pelanggan bahwa lembaga mampu memenuhi kebutuhan pelanggannya.
5. Empati (Empathy) merupakan perhatian yang diberikan lembaga kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi lembaga atau kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan.

Berdasarkan dimensi tersebut kepuasan orang tua dilembaga TKI Al Hikmah dapat diukur berdasarkan kemampuan TK dalam menyediakan 5 dimensi tersebut. Namun TKI Al Hikmah masih memiliki kekurangan dibidang fasilitas fisik yaitu kurangnya permainan luar yang seharusnya memiliki peralatan 3 permainan, namun hanya memiliki 2 permainan. Berdasarkan hasil akreditasi TKI Al Hikmah memperoleh nilai C karena kurangnya permainan luar dan gedung yang kurang luas. Kekurangan ini dapat mempengaruhi kepuasan orang tua siswa namun justru orang tua tetap menyekolahkan anaknya di TKI Al Hikmah. Selain itu terdapat orang tua yang memiliki jarak tempuh tempat tinggal yang jauh dari TKI Al Hikmah namun tetap menyekolahkan di TKI Al Hikmah.

Kondisi TKI Al Hikmah yang masih terakreditasi C namun tetap dipercaya oleh masyarakat untuk menyelenggarakan pendidikan membuat peneliti tertarik untuk mengetahui kepuasan orang tua siswa terhadap layanan di TKI Al Hikmah. Peneliti ingin mengetahui

apakah orang tua puas dengan layanan yang diselenggarakan di TKI Al Hikmah sehingga tetap memilih TKI Al Hikmah sebagai lembaga pendidikan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif memiliki data penelitian berupa angka dan analisis menggunakan statistik. Sedangkan jenis penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua yang menyekolahkan anaknya di TKI Al Hikmah sejumlah 21 orang. Berdasarkan pendapat Suharsimi Arikunto (2006) menyatakan bahwa apabila populasinya kurang dari 100 maka lebih baik diambil semua. Karena jumlah orang tua siswa tahun ajaran 2019 – 2020 adalah kurang dari 100 maka seluruh orang tua menjadi subjek penelitian.

Penelitian ini akan dilaksanakan selama 1 bulan. Tempat penelitian ini dilaksanakan di TKI Al Hikmah yang beralamat di Perumahan Telaga Mas Blok BB2 No. 4 Kelurahan Harapan Baru, Bekasi Utara. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angket. Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang hal-hal yang diketahuinya atau tentang keadaan dirinya. Angket dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui informasi tentang kepuasan orang tua terhadap layanan di TKI Al Hikmah.

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen dalam penelitian ini adalah angket yang disusun oleh **Ponco Hardani RNT** tentang kepuasan orang tua terhadap layanan di TK. Peneliti mengadopsi angket tersebut dan menyesuaikannya dengan kondisi di TKI Al Hikmah.

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Instrumen dalam penelitian ini telah diuji oleh **Ponco Hardani RNT** dengan menggunakan pengukuran validitas butir menggunakan teknik korelasi produk momen yang dikemukakan oleh Pearson. Uji coba dilakukan pada 30 orang tua siswa di TK ISLAM AL-HIKMAH Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi. Adapun hasil uji validitas adalah sebagai berikut:

Variabel	No	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Kepuasan OrangTua terhadap Layanan 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

Berdasarkan hasil uji tersebut diketahui bahwa terdapat satu nomer yang tidak valid sehingga jumlah pernyataan dalam angket yang valid adalah 26 pernyataan.

instrument yang reliabel adalah instrument yang apabila digunakan untuk mengukur objek yang sama selama beberapa kali akan menghasilkan datan yang sama.penggolongan angka reliabilitas adalah sebagai berikut:

Antara 0,800-1,00 : sangat tinggi

Antara 0,600-0,800 : tinggi

Antara 0,400-0,600 : cukup

Antara 0,200-0,400 : rendah

Antara 0,00-0,200 ; sangat rendah

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

Penelitian deskriptif analisis data menggunakan tabel table, mengelompokan data berdasarkan hasil jawaban angket yang diperoleh dari responde dengan menggunakan tabulasi data. Tabulasi data yaitu pengolahan data dengan memindahkan jawaban yang terdapat dalam angket ke dalam tabulasi atau table dalam microsoft Exel. Setelah itu data dikategorikan berdasarkan rumus sebagai berikut:

Katergori	Rumus	Hasil	Jumlah
Sangat puas	$X \geq \text{rata-rata} + 1,5 \times \text{standar deviasi}$	$X \geq 65 + 1,5 \times 15,6$	$X \geq 88,4$
Puas	$\text{Rata-rata} + 0,5 \times \text{standar deviasi} \leq X \leq \text{rata-rata} + 1,5 \times \text{standar deviasi}$	$65 + 0,5 \times 15,6 \leq X \leq 65 + 1,5 \times 15,6$	$72,8 \leq X \leq 88,4$
Sedang	$\text{Rata-rata} - 0,5 \times \text{standar deviasi} \leq X \leq \text{rata-rata} + 0,5 \times \text{standar deviasi}$	$65 - 0,5 \times 15,6 \leq X \leq 65 + 0,5 \times 15,6$	$57,2 \leq X \leq 72,8$
Tidak puas	$\text{Rata-rata} - 1,5 \times \text{standar deviasi} \leq X \leq \text{rata-rata} - 0,5 \times \text{standar deviasi}$	$65 - 1,5 \times 15,6 \leq X \leq 65 - 0,5 \times 15,6$	$41,6 \leq X \leq 57,2$
Sangat tidak puas	$X \geq \text{rata-rata} - 1,5 \times \text{standar deviasi}$	$X \geq 65 - 1,5 \times 15,6$	$X \geq 41,6$

Keterangan :

Nilai rata-rata teoritik = nilai maksimum + nilai minimum :2
= 104 + 26 = 130 : 2 = 65

Nilai maksimum = jumlah pernyataan x 4 (skor tertinggi)

$$= 26 \times 4 = 104$$

Nilai minimum = jumlah pernyataan x 1 (skor terendah)

$$= 26 \times 1 = 26$$

Standar deviasi = nilai maksimum-nilai minimum:jumlah kategori

$$= 104 - 26 = 78 :5 = 15,6$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif yang mendeskripsikan kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD di TK ISLAM AL-HIKMAH Perum Telaga Mas Blok BB 2 No.4, 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.

Penelitian ini berlokasi di TK ISLAM AL-HIKMAH yang beralamat di Perum Telaga Mas Blok BB 2 No.4 Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Bekasi Utara.

Tk Islam Al-Hikmah Memiliki Visi

Melahirkan generasi muda yang memiliki fondasi islam dan Akhlakul Karimah yang Kuat, disiplin dan cerdas

TK ISLAM AL-HIKMAH Memiliki Misi

- 1) Mengembangkan seluruh aspek perkembangan anak yang meliputi aspek moral agama, kognitif, bahasa, fisik, sosial, emosi dan seni
- 2) Memiliki kepedulian dan rasa percaya diri untuk mengoptimalkan potensi yang dimiliki
- 3) Membangun kerja sama antara guru orang tua dan masyarakat dalam mengembangkan potensi anak usia dini

Tujuan TK ISLAM AL-HIKMAH

"Melahirkan generasi muda yang memiliki fondasi ISLAM dan Akhlakul Karimah yang kuat, Disiplin dan Cerdas"

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan pengumpulan data berupa angket yaitu ditujukan kepada 11 orang tua siswa dan didukung dengan menggunakan teknik pencermatan dokumentasi. Berikut ini akan disajikan mengenai kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD.

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 di jelaskan sebagai berikut

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

No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
1	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
2	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
3	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 2 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.

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 kelengkapan alat belajar. Hasil data kuesioner berdasarkan pernyataan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut,

Tabel 3. Persentase data angket orang tua, indikator 2 butir 12, butir 13, dan butir 14

No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
4	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
5	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
5	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 3 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 4. 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.

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. 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.

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 5. Persentase data angket orang tua, indikator 1 butir 8

No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
8	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 5 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 menunjukkan bahwa orang tua sudah puas.

Kepuasan Orang Tua terhadap Tingkat Pencapaian Perkembangan

No. Butir	Butir Pernyataan	Kategori	F	P
9	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%
10	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%
11	Penambahan kemampuan berbahasa anak	Sangat Puas	6	6%
		Puas	80	80%
		Kurang puas	14	14%
		Sangat tidak puas	0	0,0%
Total			Total	100%
12	Penambahan kemampuan motorik anak	Sangat Puas	11	11%
		Puas	86	86%
		Kurang puas	3	3%
		Sangat tidak puas	0	0,0%
Total			100	100%
13	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%

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

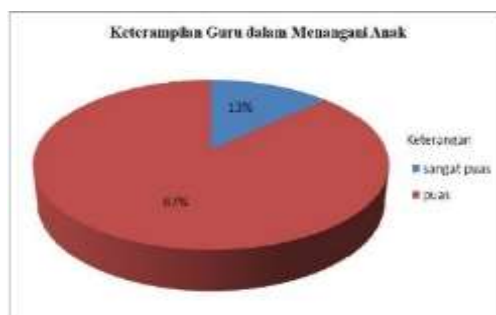
kepuasan orang tua terhadap perkembangan yang dicapai anak, Hasil data kuesioner berdasarkan pernyataan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut sebagai berikut, Tabel 6 menunjukkan bahwa orang tua puas dengan cara sekolah dalam memenuhi kebutuhan gizi (layanan catering sekolah) sebanyak 82%. Sementara 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). 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.

Pembahasan

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

Kepuasan 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 2. Diagram Pie Butir Keterampilan Guru dalam Menangani Anak

Gambar di atas menunjukkan 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.

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 4. 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.

SIMPULAN

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 ISLAM AL-HIKMAH.

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 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 ISLAM AL-HIKMAH.

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 ISLAM AL-HIKMAH.

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 ISLAM AL-HIKMAH.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ucapkan trimakasih kepada keluarga saya dan teman-teman seperjuangan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dalam pembuatan jurnal saya semoga bermanfaat jurnal saya bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

- 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
- 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