

## **Kepuasan Orang Tua terhadap Layanan di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir**

**Nanda Putri Islami<sup>1</sup>, Zulkifli<sup>2</sup>, Hukmi<sup>3</sup>**

Program Studi Pendidikan Guru Paud Anak Usia Dini  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Riau

Email: [pnandaislami@gmail.com](mailto:pnandaislami@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan orang tua terhadap layanan di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir. Metode penelitian ini pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Subjek penelitian ini berjumlah 54 orang tua yang menyekolahkan anaknya di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir. Hasil penelitian ini adalah secara umum kepuasan orang tua terhadap layanan di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir secara umum termasuk pada kategori cukup puas, artinya orang tua merasa cukup puas terhadap layanan kualitas sekolah, layanan sarana prasarana, layanan fasilitas dan biaya pendidikan, layanan kemudahan dalam perolehan informasi dan konsultasi masalah anak, layanan rekomendasi orang tua, layanan menyekolahkan anaknya. Dilihat dari aspek kualitas sekolah kepuasan orang tua di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir termasuk kurang puas dan tidak puas yaitu masing-masing (27,8%). Dilihat dari aspek sarana prasarana kepuasan orang tua di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir termasuk tidak puas (30,9%). Dilihat dari aspek fasilitas dan biaya pendidikan kepuasan orang tua terhadap layanan di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir termasuk tidak puas (35,8%). Dilihat dari aspek kemudahan dalam perolehan informasi dan konsultasi masalah anak kepuasan orang tua terhadap layanan di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir termasuk kurang puas (33,3%). Dilihat dari aspek rekomendasi orang tua kepuasan orang tua terhadap layanan di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir termasuk kurang puas (33,3%). Dilihat dari aspek menyekolahkan anaknya kembali kepuasan orang tua terhadap layanan di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir termasuk puas (33,3%).

**Kata Kunci** : Kepuasan, layanan sekolah

### **Abstract**

This study aims to determine the satisfaction of parents with services in RA Menara Qur'an, Pujud District, Rokan Hilir Regency. This research method is a qualitative approach with descriptive analysis. The subjects of this study were 54 parents who send their children to RA Menara Qur'an, Pujud District, Rokan Hilir Regency. In general, parents' satisfaction with services in RA Menara Qur'an, Pujud District, Rokan Hilir Regency in general is included in the category of quite satisfied, meaning that parents feel quite satisfied with the quality of school services, infrastructure services, facilities and educational costs, convenience services in acquisition of information and consultation on children's problems, parents' recommendation services, children's schooling services. Judging from the aspect of school quality, parents' satisfaction in RA Menara Qur'an, Pujud District, Rokan Hilir Regency is less satisfied and dissatisfied, respectively (27.8%). Seen from the aspect of infrastructure of parents' satisfaction in RA Menara Qur'an, Pujud District, Rokan Hilir Regency is not satisfied (30.9%). Seen from the aspect of facilities and education costs, parents' satisfaction with services in RA Menara Qur'an, Pujud District, Rokan Hilir Regency is not satisfied (35.8%). Seen from the aspect of the ease of obtaining information and consultation on children's problems, parents' satisfaction with services in RA Menara Qur'an, Pujud District, Rokan Hilir Regency is less satisfied (33.3%). Seen from the aspect of parent's recommendation, parents' satisfaction with services in RA Menara Qur'an, Pujud District, Rokan Hilir Regency is less satisfied (33.3%). Seen from the aspect of sending their children back, their parents' satisfaction with services in RA Menara Qur'an, Pujud District, Rokan Hilir Regency is satisfied (33.3%).

**Keywords**: Satisfaction, school services

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan hal terbesar yang selalu diutamakan oleh orangtua. Saat ini masyarakat semakin menyadari pentingnya memberikan pendidikan yang terbaik kepada anak-anak mereka sejak dini. Untuk itu orangtua memegang peranan penting dalam memilih lembaga sekolah yang akan menjadi tempat putra dan putrinya belajar. Sekolah sebagai salah satu sarana pendidikan formal memerlukan banyak hal yang mendukung yaitu antara lain kepentingan dan kualitas yang baik dari kepala sekolah dan guru, peran aktif dinas pendidikan atau pengawas sekolah.

Pada dasarnya anak-anak sebagai generasi yang unggul tidak akan tumbuh dengan sendirinya. Anak memerlukan lingkungan yang baik dan tepat untuk dapat mengembangkan berbagai potensi maupun kecerdasan yang dimilikinya. Pengembangan yang terjadi pada usia 4-8 tahun lebih besar daripada pengembangan yang terjadi pada usia 8 tahun hingga 15-20 tahun.

Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2003, Pendidikan Anak Usia Dini adalah upaya pembinaan yang ditujukan kepada anak sejak lahir sampai dengan usia 6 tahun yang dilakukan melalui pemberian rangsangan pendidikan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut. PAUD diselenggarakan sebelum jenjang pendidikan dasar, dan melalui jalur pendidikan formal dan non formal. PAUD pada jalur pendidikan formal berbentuk Taman Kanak-kanak (TK), Raudatul Atfhal (RA) atau bentuk lain yang sederajat. PAUD pada jalur pendidikan nonformal berbentuk Kelompok Bermain (KB), Taman Penitipan Anak (TPA) atau bentuk lain yang sederajat.

Lembaga pendidikan adalah suatu lembaga yang memberikan atau menyelenggarakan layanan berupa pendidikan kepada pelanggannya dalam rangka menaikkan kualitas hidup melalui pendidikan yang diselenggarakan dengan cara yang sistematis dan konsisten. Lembaga pendidikan diyakini mempunyai tugas yang sangat penting yaitu menyiapkan sumber daya manusia agar mampu bertindak sebagai agen perubahan dan transformasi sosial menuju terciptanya masyarakat yang positif serta lebih baik.

Beberapa persyaratan yang harus dipenuhi untuk dapat membentuk suatu lembaga PAUD menurut pada UU No. 20 Tahun 2003 pasal 62 ayat 2 antara lain : tersedianya kurikulum, peserta didik/siswa/anak didik, tenaga kependidikan (guru dan staf), sarana prasarana, pembiayaan pendidikan, dan sistem evaluasi. Muliawan (2009) menyatakan bahwa ada beberapa unsur yang harus terpenuhi dalam mendirikan Taman Kanak-Kanak, 4 unsur penting diantaranya adalah legalitas, lokasi, ketenaga kerjaan, dan teknik serta strategi pemasaran.

Kepuasan menurut Kotler (2013) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Orang tua siswa merupakan pelanggan dari suatu lembaga PAUD. Apabila orang tua merasa puas dengan layanan lembaga PAUD, maka kepercayaan dan loyalitas orang tua siswa pada lembaga PAUD semakin baik. Menurut konsep Oliver dalam Darsono dan Junaedi (2013), kepuasan pelanggan terhadap suatu produk akan tercipta apa bila kebutuhan, keinginan, harapan dan tujuan pelanggan dapat dipenuhi melalui produk yang digunakan tersebut.

RA Menara Qur'an yang terletak di jalan Utama desa Pujud merupakan salah satu wadah pendidikan anak usia dini yang ada di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir. Di RA anak diajarkan aturan dan larangan di dalam agama islam. Misalnya laki-laki dan perempuan tidak boleh bersama contohnya pada saat belajar, bermain dan bahkan saat makan anak laki-laki dan perempuan tidak dibolehkan untuk duduk bersama. Selain itu di RA lebih mengutamakan pembelajaran seperti menghafal ayat-ayat pendek, hadist-hadist dan tata cara sholat. Pada tahun 2019 jumlah anak yang terdaftar di RA Menara Qur'an berjumlah 120 anak.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan terhadap beberapa orang tua terungkap bahwa sebagian besar orang tua merasa belum puas dengan layanan pendidikan yang diberikan sekolah karena dalam proses pembelajaran situasi kelas cenderung kurang kondusif karena jumlah guru dan anak murid tidak seimbang setiap kelasnya. Guru juga cenderung pilih kasih terhadap anak-anak. Selain itu dalam penyelenggaraan kegiatan sekolah juga sering membebankan kepada orang tua. Sementara sebagiannya lagi orang tua merasa puas dengan layanan pendidikan yang diberikan RA Menara Qur'an. Hal tersebut dikarenakan anak menjadi paham dan tau akan pendidikan agama. Berdasarkan hasil wawancara diatas, dan untuk mengetahui secara ilmiah mengenai keadaan sebenarnya tentang kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **"Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir."**

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini subjek penelitian adalah 54 orang tua yang menyekolahkan anaknya di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir. Menggunakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner (angket). Pada penelitian ini peneliti menggunakan indikator 3 indikator dan berjumlah 18 butir pernyataan. Item berupa pernyataan yang kemudian dijawab responden dengan alternatif jawaban sangat puas, puas, kurang puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif yang bertujuan untuk menggali informasi mengenai kepuasan orang tua terhadap layanan lembaga PAUD di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir. Dengan penelitian kualitatif, peneliti dapat memperoleh gambaran tentang kepuasan orang tua terhadap layanan yang diberikan sekolah.

Menggunakan analisis data kualitatif merupakan proses lanjutan dari proses pengolahan data untuk melihat bagaimana menginterpretasikan data, kemudian menganalisis data dari hasil yang sudah ada pada hasil pengolahan data. Analisis dilakukan sejak awal penelitian sampai akhir penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi frekuensi kepuasan orang tua tentang kualitas sekolah yang dimiliki RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir, terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 1: Distribusi Frekuensi Tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan sekolah di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir Dilihat Dari Kualitas Sekolah**

No	Sub Indikator	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
1	Layanan administrasi sekolah	7	12	16	14	5	54
2	Kinerja guru ketika berinteraksi dengan anak dikelas	6	18	14	14	2	54
3	Pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler	8	11	14	17	4	54
Jumlah		21	41	44	45	11	162
Rata-rata		7	14	15	15	4	54
Persentase		13,0%	25,3%	27,2%	27,8%	6,8%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2020

Berdasarkan data tabel di atas, dapat diketahui mengenai frekuensi tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan sekolah di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari kualitas sekolah, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada orang tua anak, yaitu sebanyak 54 responden, dimana sebanyak 15 responden atau 27,2% menjawab kurang puas, dan sebanyak 15 responden atau 27,8% menjawab tidak puas, karena responden ini menilai bahwa RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir belum berupaya melaksanakan layanan administrasi sekolah, kinerja guru ketika belajar bersama anak, dan pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler seperti menari dan bernyanyi pada anaknya yang bersekolah di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

Selanjutnya, hanya sebanyak 7 atau 13% dari jawaban responden berada pada kategori puas, karena responden ini menilai bahwa RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir sudah berupaya melaksanakan layanan administrasi sekolah, kinerja guru ketika belajar bersama anak, dan pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler seperti menari dan bernyanyi pada anaknya yang bersekolah di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

Untuk mengetahui tanggapan responden orang tua tentang sarana prasarana sekolah yang dimiliki RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir, terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 2: Distribusi Frekuensi Tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan sekolah di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir Dilihat Dari Sarana Prasarana**

No	Sub Indikator	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
1	Alat permainan yang disediakan sekolah	6	9	10	20	9	54
2	Keterjangkauan lokasi sekolah	5	12	14	19	4	54
3	Tempat parkir dan fasilitas toilet yang disediakan	6	13	20	11	4	54
Jumlah		17	34	44	50	17	162
Rata-rata		6	11	15	17	6	54
Persentase		10,5%	21,0%	27,2%	30,9%	10,5%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2020

Berdasarkan data tabel di atas, dapat diketahui mengenai frekuensi tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan sekolah di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari sarana prasarana, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada orang tua anak, yaitu sebanyak 54 responden, dimana sebanyak 17 responden atau 30,9% menjawab tidak puas, karena responden ini menilai bahwa RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir belum berupaya menyediakan tempat parkir dan fasilitas toilet yang disediakan, alat permainan yang disediakan sekolah, dan keterjangkauan lokasi sekolah untuk anaknya yang bersekolah di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

Selanjutnya, sebanyak 6 atau 10,5% dari jawaban responden berada pada kategori puas, karena responden ini menilai bahwa RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir sudah berupaya menyediakan tempat parkir dan fasilitas toilet yang disediakan, alat permainan yang disediakan sekolah, dan keterjangkauan lokasi sekolah untuk anaknya yang bersekolah di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

Untuk mengetahui tanggapan responden orang tua tentang kemudahan menikmati fasilitas yang disediakan di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir, terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 3: Distribusi Frekuensi Tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan sekolah di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir Dilihat Dari Fasilitas dan Biaya Pendidikan**

No	Sub Indikator	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
1	Kemudahan dalam layanan kesehatan seperti pemberian makanan sehat, dan pengukuran tumbuh kembang anak	10	15	21	5	3	54
2	Lingkungan yang aman dan nyaman yang diberikan sekolah.	10	7	25	12	0	54
3	Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan apa yang diberikan sekolah	9	23	12	9	1	54
Jumlah		29	45	58	26	4	162
Rata-rata		10	15	19	9	1	54
Persentase		17,9%	27,8%	35,8%	16,0%	2,5%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2020

Berdasarkan data tabel di atas, dapat diketahui mengenai frekuensi tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan sekolah di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari kemudahan menikmati fasilitas yang disediakan, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada orang tua anak, yaitu sebanyak 54 responden, dimana sebanyak 19 responden atau 35,8% menjawab kurang puas, karena responden ini menilai bahwa RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir kurang berupaya melaksanakan kemudahan dalam layanan kesehatan seperti pemberian makanan sehat, dan pengukuran tumbuh kembang anak, lingkungan yang aman dan nyaman yang diberikan sekolah, biaya yang dikeluarkan sesuai dengan apa yang diberikan sekolah di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

Selanjutnya, sebanyak 10 atau 19,9% dari jawaban responden berada pada kategori sangat puas, karena responden ini menilai bahwa RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir sudah berupaya melaksanakan kemudahan dalam layanan kesehatan seperti pemberian makanan sehat, dan pengukuran tumbuh kembang anak, lingkungan yang aman dan nyaman yang diberikan sekolah, biaya yang dikeluarkan sesuai dengan apa yang diberikan sekolah di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

Untuk mengetahui tanggapan responden orang tua tentang kemudahan dalam mendapatkan saran dan menangani masalah di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir, terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 4: Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Orang Tua Menyekolah Anak di RA Dilihat Dari Kemudahan Dalam Perolehan Informasi dan Konsultasi Masalah Anak**

No	Sub Indikator	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
1	Kemudahan mendapatkan saran untuk menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan anak	8	12	26	6	2	54
2	Kemudahan dalam berkonsultasi mengenai proses pendidikan anak	4	18	14	14	4	54
3	Informasi yang diberikan guru mengenai kegiatan yang dilakukan anak disekolah	16	12	14	11	1	54
Jumlah		28	42	54	31	7	162
Rata-rata		9	14	18	10	2	54
Persentase		17,3%	25,9%	33,3%	19,1%	4,3%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2020

Berdasarkan data tabel di atas, dapat diketahui mengenai frekuensi tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan sekolah di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari kemudahan dalam mendapatkan saran dan menangani masalah, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada orang tua anak, yaitu sebanyak 54 responden, dimana sebanyak 18 responden atau 33,3% menjawab kurang puas, karena responden ini menilai bahwa RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir kurang melaksanakan untuk mudah mendapatkan saran untuk menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan anak, mudah dalam berkonsultasi mengenai proses pendidikan anak, dan informasi yang diberikan guru mengenai kegiatan yang dilakukan anak disekolah di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

Selanjutnya, sebanyak 9 atau 17,3% dari jawaban responden berada pada kategori sangat puas, karena responden ini menilai bahwa RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir sudah berupaya melaksanakan untuk mudah mendapatkan saran untuk menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan anak, mudah dalam berkonsultasi mengenai proses pendidikan anak, dan informasi yang diberikan guru mengenai kegiatan yang dilakukan anak disekolah di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

Untuk mengetahui tanggapan responden orang tua tentang merekomendasikan sekolah terhadap orang lain di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir, terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 5: Distribusi Frekuensi Tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan sekolah di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir Dilihat Dari Rekomendasi Orang Tua Terhadap RA Menara Qur'an Sebagai Tempat PAUD**

No	Sub Indikator	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
1	Rekomendasi orang tua lembaga ini kepada keluarga, teman maupun orang lain untuk menyekolahkan anaknya di sekolah ini	14	9	18	9	4	54
2	Kesediaan orang tua memberikan informasi mengenai lembaga ini kepada orang lain	7	27	10	7	3	54
3	Penilaian orang tua tentang biaya pendidikan disbanding biaya lembaga lain	7	14	25	5	3	54
Jumlah		28	50	53	21	10	162
Rata-rata		9	17	18	7	3	54
Persentase		17,3%	30,9%	33,3%	13,0%	6,2%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2020

Berdasarkan data tabel di atas, dapat diketahui mengenai frekuensi tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan sekolah di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari merekomendasikan sekolah terhadap orang lain, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada orang tua anak, yaitu sebanyak 54 responden, dimana sebanyak 18 responden atau 32,7% menjawab kurang puas, karena responden ini menilai bahwa RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir kurang ada orang tua mau merekomendasikan lembaga ini kepada keluarga, teman maupun orang lain untuk menyekolahkan anaknya di sekolah ini, orang tua bersedia memberikan informasi mengenai lembaga ini kepada orang lain, orang tua kurang tertarik dengan biaya yang lebih murah dari lembaga lain di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

Selanjutnya, sebanyak 9 atau 17,3% dari jawaban responden berada pada kategori sangat puas, karena responden ini menilai bahwa RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir sudah ada keinginan orang tua mau merekomendasikan lembaga ini kepada keluarga, teman maupun orang lain untuk menyekolahkan anaknya di sekolah ini, orang tua bersedia memberikan informasi mengenai lembaga ini kepada orang lain, orang tua kurang tertarik dengan biaya yang lebih murah dari lembaga lain di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

Untuk mengetahui tanggapan responden orang tua tentang melakukan pemakaian kembali atau menyekolahkan anaknya yang lain ke sekolah yang sama di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir, terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 6: Distribusi Frekuensi Tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan sekolah di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir Dilihat Dari Menyekolahkan Anaknya Ke RA Menara Qur'an**

No	Sub Indikator	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
1	Orang tua bersedia menyekolahkan anaknya yang lain di lembaga ini	15	16	11	11	1	54
2	Orang tua mendukung setiap keputusan yang diberikan sekolah.	7	22	18	6	1	54
3	Orang tua menjadikan RA sebagai lembaga PAUD yang terbaik	12	17	17	3	5	54
Jumlah		34	55	46	20	7	162
Rata-rata		11	18	15	7	2	54
Persentase		21,0%	34,0%	28,4%	12,3%	4,3%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2020

Berdasarkan data tabel di atas, dapat diketahui mengenai frekuensi tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan sekolah di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari melakukan pemakaian kembali atau menyekolahkan anaknya yang lain ke sekolah yang sama, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada orang tua anak, yaitu sebanyak 54 responden, dimana sebanyak 18 responden atau 34% menjawab puas, karena responden ini menilai bahwa RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir sudah ada keinginan orang tua bersedia menyekolahkan anaknya yang lain di lembaga ini, orang tua mendukung setiap keputusan yang diberikan sekolah, dan orang tua selalu menjadikan lembaga tersebut ketika akan menyekolahkan anaknya di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

Selanjutnya, sebanyak 2 atau 4,3% dari jawaban responden berada pada kategori sangat tidak puas, karena responden ini menilai bahwa RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir kurang ada keinginan orang tua bersedia menyekolahkan anaknya yang lain di lembaga ini, orang tua mendukung setiap keputusan yang diberikan sekolah, dan orang tua selalu menjadikan lembaga tersebut ketika akan menyekolahkan anaknya di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

### Pembahasan

Setelah dilakukan penelitian tentang Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir dengan uji deskriptif. Bila ditinjau dari gambaran kepuasan orang tua terhadap layanan di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir dilihat kualitas sekolah paling banyak termasuk pada kategori kurang puas dan tidak puas yaitu masing-masing sebanyak 15 responden atau 27,8%, karena responden ini menilai bahwa RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan

Hilir belum berupaya melaksanakan layanan administrasi sekolah, kinerja guru ketika belajar bersama anak, dan pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler seperti menari dan bernyanyi pada anaknya yang bersekolah di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

Gambaran kepuasan orang tua terhadap layanan di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari aspek sarana prasarana, paling banyak termasuk pada kategori tidak puas yaitu sebanyak 17 responden atau 30,9%, karena responden ini menilai bahwa RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir belum berupaya menyediakan alat permainan yang disediakan sekolah, keterjangkauan lokasi sekolah, tempat parkir dan fasilitas toilet yang disediakan.

Gambaran kepuasan orang tua terhadap layanan di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari aspek fasilitas dan biaya pendidikan, paling banyak termasuk pada kategori tidak puas yaitu sebanyak 19 responden atau 35,8%, karena responden ini menilai bahwa RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir belum berupaya memberikan kemudahan dalam layanan kesehatan seperti pemberian makanan sehat, dan pengukuran tumbuh kembang anak, lingkungan yang aman dan nyaman yang diberikan sekolah, dan biaya yang dikeluarkan sesuai dengan apa yang diberikan sekolah.

Gambaran kepuasan orang tua terhadap layanan di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari aspek kemudahan dalam perolehan informasi dan konsultasi masalah anak, paling banyak termasuk pada kategori kurang puas yaitu sebanyak 18 responden atau 33,3%, karena responden ini menilai bahwa RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir belum berupaya memberikan kemudahan dalam mendapatkan saran dan menangani masalah, kemudahan dalam berkonsultasi mengenai proses pendidikan anak, dan Informasi yang diberikan guru mengenai kegiatan yang dilakukan anak disekolah.

Gambaran kepuasan orang tua terhadap layanan di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari aspek rekomendasi orang tua terhadap RA Menara Qur'an Sebagai Tempat PAUD, paling banyak termasuk pada kategori kurang puas yaitu sebanyak 18 responden atau 33,3%, karena responden ini menilai bahwa RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir belum berupaya memberikan rekomendasi orang tua lembaga ini kepada keluarga, teman maupun orang lain untuk menyekolahkan anaknya di sekolah ini, kesediaan orang tua memberikan informasi mengenai lembaga ini kepada orang lain, penilaian orang tua tentang biaya pendidikan dibanding biaya lembaga lain.

Gambaran kepuasan orang tua terhadap layanan di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari aspek menyekolahkan Anaknya Ke RA Menara Qur'an, paling banyak termasuk pada kategori puas yaitu sebanyak 18 responden atau 33,3%, karena responden ini menilai bahwa RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir sudah ada orang tua bersedia menyekolahkan anaknya yang lain di lembaga ini, orang tua mendukung setiap keputusan yang diberikan sekolah, orang tua menjadikan RA sebagai lembaga PAUD yang terbaik.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh Harun Alrasid (2015) menyimpulkan 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.

Selanjutnya penelitian oleh Musnar Indra Daulay (2018) menyimpulkan 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.

Kepuasan orang tua terhadap layanan sekolah juga terlihat dari adanya peningkatan dari beberapa item angket yang telah diberikan kepada orang tua. Namun ada juga beberapa item yang tidak mengalami peningkatan atau perubahan,. Tidak adanya perubahan pada item ini bisa saja terjadi karena masih kurangnya layanan lembaga sekolah tentang masalah-masalah tersebut, masih terbatasnya kemampuan layanan lembaga sekolah terutama dalam hal-hal tersebut, dan masih kurangnya dukungan dari pihak-pihak lainnya.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh teori mengenai kepuasan orang tua terhadap layanan sekolah yang dikemukakan oleh Martono, dkk. (2018) mengatakan konsep kualitas identik dengan mekanisme birokrasi atau praktik institusional untuk memantau efektivitas sistem organisasi (Arcaro, 1995). Secara historis, konsep kualitas berasal dan disiplin manajemen dan bisnis (Liston, 1999) yang digunakan untuk mengontrol kualitas barang atau produk Pada perkembangannya, kualitas diterapkan dalam aspek lain, termasuk menilai kualitas layanan lembaga penjual jasa. Pelaku ekonomi menggunakan indikator kualitas untuk menjamin bahwa pengguna (konsumen) mendapatkan kepuasan ketika menggunakan atau menikmati sebuah produk Demikian pula kualitas lembaga pendidikan juga bertujuan menjamin bahwa masyarakat (siswa dan orang tua) mendapatkan kepuasan atas layanan pendidikan yang diberikan, jaminan kualitas merupakan kepercayaan publik.

## **SIMPULAN**

Secara umum kepuasan orang tua terhadap layanan di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir secara umum termasuk pada kategori cukup puas, artinya orang tua merasa cukup puas terhadap layanan kualitas sekolah, layanan sarana prasarana, layanan fasilitas dan biaya pendidikan, layanan kemudahan dalam perolehan informasi dan konsultasi masalah anak, layanan rekomendasi orang tua, layanan menyekolahkan anaknya.

Dilihat dari aspek kualitas sekolah kepuasan orang tua di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir termasuk kurang puas dan tidak puas yaitu masing-masing (27,8%). Dilihat dari aspek sarana prasarana kepuasan orang tua di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir termasuk tidak puas (30,9%).

Dilihat dari aspek fasilitas dan biaya pendidikan kepuasan orang tua terhadap layanan di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir termasuk tidak puas (35,8%). Dilihat dari aspek kemudahan dalam perolehan informasi dan konsultasi masalah anak kepuasan orang tua terhadap layanan di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir termasuk kurang puas (33,3%). Dilihat dari aspek rekomendasi orang tua kepuasan orang tua terhadap layanan di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir termasuk kurang puas (33,3%). Dilihat dari aspek menyekolahkan

anaknya kembali kepuasan orang tua terhadap layanan di RA Menara Qur'an Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir termasuk puas (33,3%).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasyid, Harun. 2015. Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD di TK IT Al- Khairaat Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. Jurnal. <http://eprints.uny.ac.id>. (Diakses 5 Maret 2020).
- Ali, Mohammad. 2013. Pendidikan Untuk Pembangunan Nasional. Jakarta. Grasindo.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2014. Kamus Besar Bahasa Indonesia Cetakan Kedelapan Belas. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- Dwi Oktavika. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD Terhadap Tingkat Kepuasan Orangtua DiKecamatan Gunung Pati Kota Semarang. Jurnal. [Http://eprints.ums.ac.id](http://eprints.ums.ac.id) (Diakses 17 April 2019)
- Hidayat, Wahid Nur. 2018. Kepuasan Orang Tua Siswa Atas Layanan Pendidikan di MI Modern Satu Atap Al Azhary Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas. Jurnal. <http://repository.iainpurwokerto.ac.id>. (Diakses 5 Maret 2020).
- Hurlock, Elizabeth. 2017. Psikologi Perkembangan. Jakarta. Erlangga.
- Ibnu, Trianto. 2013. Desain pengembangan pembelajaran tematik bagi anak usia dini. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Kotler, Philip dan Keller . 2009. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta. Erlangga.
- Kurnia, Rita. 2010. Evaluasi Pembelajaran Anak Usia Dini. Pekanbaru. Cendikia Insani.
- Martono, Nanang dan Puspitasari, Elis dan Wardiyono, FX. 2018. Kematian Sekolah Swasta. Jakarta. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Maulidy, Suyadi. 2013. Konsep Dasar PAUD. Jakarta. Remaja Rosdakarya
- Mukminin, Amirul. 2002. Manajemen Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini. Semarang. UNNES Pres
- Nur Hidayat Wahid. 2018. Kepuasan Orangtua Siswa Atas Layanan Pendidikan Di MI Modern Satu Atap Al Azhary Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas. Jurnal. [Http://www.semanticscholar.ac.id](http://www.semanticscholar.ac.id) (Diakses 20 April 2019)
- Peraturan Menteri Nomor 58 Tahun 2009. Jakarta. Depdiknas.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif. Jakarta. Alfabeta
- Sutarman, maman dan Asih. 2016. Manajemen pendidikan usia dini. Bandung. CV Pustaka Setia.
- Suyadi. 2011. Manajemen PAUD: TPA-KB-TK/RA. Yogyakarta. UNY Press
- Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sitem Pendidikan Nasional. Jakarta. Depdiknas\
- Windriati, Frisca. 2018. Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di MTS N 2 Semarang. Jurnal. <http://eprints.walisongo.ac.id>. (Diakses 5 Maret 2020).
- Yaumi, Muhammad. 2013. Prinsip-prinsip desain pembelajaran. Jakarta. Kencana Prenadamedia Group.
- Rohiat. 2009. Manajemen Sekolah Teori Dasar dan Praktik. Bandung. PT Refika Aditama.
- Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 Tentang Standar Nasional Pendidikan. 2013. Jakarta. Sinar Grafika
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Bandung. Fokusmedia