



Studi Tentang Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD Di Kecamatan Padang Jaya Kabupaten Bengkulu Utara

Alda Nurafni^{1✉}, Nina Kurniah² dan Indrawati³

aldanurafni004@gmail.com¹, ninakurniah@unib.ac.id² dan indrawati@unib.ac.id³

Program Studi Pendidikan Guru PAUD, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Bengkulu

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan lembaga PAUD di Kecamatan Padang Jaya Kabupaten Bengkulu Utara. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah 54 orang tua yang berada di PAUD PGRI Tanjung Harapan dan PAUD Kasih Bunda. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan teknik analisis data menggunakan uji statistik dengan rumus persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua di Kecamatan Padang Jaya Kabupaten Bengkulu Utara berada pada kategori rendah. Artinya PAUD yang ada di Kecamatan Padang Jaya Bengkulu Utara belum mengelola lembaganya sesuai dengan harapan orang tua.

Kata Kunci: tingkat kepuasan, layanan pendidikan, orang tua.

Abstract

The purposed of this study is to describe the level of parental satisfaction with the services of PAUD institutions in Padang Jaya District, North Bengkulu Regency. This type of research is descriptive quantitative by using survey methods. The sampling technique used purposive sampling technique with a total of 54 parents who are in PAUD PGRI Tanjung Harapan and PAUD Kasih Bunda. Data collection techniques used questionnaires and data analysis techniques used statistical tests with percentage formulas. The results showed that the level of parental satisfaction in Padang Jaya District, North Bengkulu Regency, was in the low category. This means that paud in Padang Jaya District, North Bengkulu, has not managed its institution in accordance with parents' expectations.

Keywords: *satisfaction level, education services, parents.*

Copyright (c) 2022 Alda Nurafni, Nina Kurniah, dan Indrawati

✉ Corresponding author :

Email Address : aldanurafni004@gmail.com (Universitas Bengkulu)

Received 08 Juli 2022, Accepted 22 November 2022, Published 31 Desember 2022

PENDAHULUAN

Layanan pendidikan kepada anak usia dini ini merupakan salah satu dasar yang sangat berpengaruh terhadap perkembangan anak selanjutnya hingga dewasa. Menurut Sinambela (dalam Marande, 2017, p. 35) menyatakan bahwa setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Dalam pendidikan sebagai organisasi nonprofit, maka kualitas pelayanan ditentukan dengan kepuasan pelanggan *stakeholder* (masyarakat, orang tua peserta didik dan peserta didik) terhadap proses dan hasil pendidikan. (Mahendra, 2019, p. 25).

Menurut Muliawan, (2009, p. 44) ada beberapa persyaratan dalam mendirikan lembaga PAUD, 4 unsur penting dalam mendirikan layanan pendidikan PAUD diantaranya adalah legalitas, lokasi, ketenagakerjaan dan teknik serta strategi pemasaran. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa pendidikan, lembaga PAUD harus meningkatkan layanan pada keempat persyaratan tersebut.

Hal ini dinyatakan Kotler (dalam Ovidani & Hidajat, 2020, p. 2) bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil suatu layanan. Kepuasan orang tua adalah salah satu faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas terhadap suatu layanan atau jasa yang ditawarkan oleh lembaga tersebut. Hal ini akan berbanding terbalik apabila orang tua merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh sekolah, maka orang tua akan terus menggunakan jasa pendidikan dan memberikan informasi yang baik-baik kepada orang lain mengenai lembaga pendidikan tersebut.

Menurut (Fatihudin & Firmansyah, 2019) kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya: a) Berwujud/bukti fisik (*Tangible*), b) Keandalan (*Reliability*), c) Kesigapan (*Responsiveness*), d) Kepastian (*Assurance*), e) Empati (*Empathy*). Faktor berwujud (*tangible*) merupakan faktor dari fasilitas fisik meliputi, sarana prasarana, gedung sekolah dan penampilan para staf sekolah. Faktor keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan para staf sekolah untuk dapat memberikan pelayanan dalam pendidikan sebagaimana yang sudah dijanjikan secara akurat. Faktor ketanggapan (*responsiveness*) merupakan kesediaan dari staf sekolah untuk membantu para orang tua melalui pendidikan bagi anak-anaknya, dan dapat memberikan layanan dengan cepat. Faktor kepastian (*assurance*) merupakan sikap profesionalisme para staf sekolah, dalam komitmen kerja, keterberdayaan, hormat, dan sikap santun para staf serta dukungan dari pimpinan sekolah tentang pentingnya layanan berkualitas yang mampu menumbuhkan kepercayaan kepada orang tua. Faktor perhatian (*emphaty*) merupakan faktor yang dimiliki para staf sekolah seperti perhatian para staf sekolah, sikap proaktif, sikap empati kepada para orang tua (Prianto, 2011, p. 1063).

Kecamatan Padang Jaya adalah sebuah kecamatan yang berada di wilayah Kabupaten Bengkulu Utara. Mata pencarian penduduk di kecamatan Padang Jaya sebagian besar adalah petani dan pedagang. Jumlah PAUD di kecamatan Padang Jaya pada saat ini mulai berkembang cukup pesat. Data dari referensi.data.kemdikbud.go.id memperlihatkan bahwa jumlah lembaga PAUD (dari TPA, KB, PAUD, dan TK) yang tercatat hingga bulan Januari tahun 2022 di kecamatan Padang Jaya adalah 25 lembaga.

Data yang diperoleh dari bengkulupost.co pada 02/2020 menunjukkan masih sangat minim dan memprihatinkannya fasilitas dan kualitas sebagian besar PAUD di kecamatan Padang Jaya. Salah satunya adalah masih terdapat PAUD yang kekurangan berupa fasilitas sekolah seperti, alat-alat peraga belajar mengajar dan alat bermain anak seperti ayunan, prosotan, jungkat-jungkit, serta fasilitas yang sangat penting sekali yaitu, listrik dan air yang belum terpasang sama sekali.

Menurut Suryani (dalam Saputri, 2013) menemukan beberapa permasalahan yang timbul di lembaga PAUD yang ada di Indonesia belum memenuhi kebutuhan masyarakat akan PAUD, dan kurangnya kualitas dan kuantitas guru PAUD, kurangnya kesadaran orang tua

tentang urgensi mutu pada pelayanan PAUD seperti minimnya sarana prasarana, minimnya dana, serta rendahnya partisipasi masyarakat terhadap pendirian lembaga PAUD.

Peneliti sudah melakukan studi awal dan menanyakan langsung secara random kepada orang tua siswa dan juga guru mengenai layanan pendidikan PAUD di Kecamatan Padang Jaya. Berdasarkan hasil survei menemukan 10 dari 15 wali murid atau orang tua siswa merasa tidak puas terhadap layanan PAUD, dikarenakan sarana prasarana yang masih terbatas seperti buku-buku yang masih kurang, alat permainan yang masih sedikit, kursi yang kurang menarik, keterbatasan media belajar, dan masih banyak guru yang bervariasi pendidikannya, baik lulusan S1 PAUD maupun lulusan SMA.

Sehingga dapat disimpulkan permasalahan-permasalahan yang telah dipaparkan di atas menjadi fenomena yang cukup memprihatinkan, mengingat begitu pentingnya PAUD bagi kualitas perkembangan dan pertumbuhan anak. Oleh karena itu, sangat penting bagi suatu lembaga PAUD, sebagai penyedia jasa pendidikan bagi anak usia dini, untuk dapat melakukan pengukuran tingkat kepuasan kepada para orang tua anak didik, sehingga lembaga PAUD tersebut dapat melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh lembaganya, dan kedepannya lembaga tersebut dapat meningkatkan mutu pendidikannya.

Berdasarkan argumen di atas peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan orang tua. Secara umum tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD di Kecamatan Padang Jaya Kabupaten Bengkulu Utara. Melalui judul penelitian “Studi Tentang Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD di Kecamatan Padang Jaya Kabupaten Bengkulu Utara”

METODOLOGI

Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk dapat menguraikan gejala, fenomena atau fakta yang diteliti dengan mendeskripsikan tentang suatu nilai variabel mandiri tanpa ingin menghubungkan variabel tersebut. (Musfiqon, 2012, p.61). Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian survei. Menurut Sugiyono (2019, p. 57) metode penelitian survei merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan data pada masa lampau atau yang sedang terjadi tentang hubungan variabel, perilaku, pendapat, karakteristik dan keyakinan untuk menguji sampel yang diambil dari populasi tertentu.

Penelitian ini dilaksanakan di lembaga Taman Kanak-kanak yang berada di Kecamatan Padang Jaya Kabupaten Bengkulu Utara, yaitu Taman Kanak-kanak PGRI Tanjung Harapan dan Taman Kanak-kanak Kasih Bunda.

Sasaran Penelitian

Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh seluruh wali murid lembaga PAUD di Kecamatan Padang Jaya Kabupaten Bengkulu Utara. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* yaitu teknik yang digunakan dengan tujuan yang spesifik dari penelitian yang akan dilakukan dengan kata lain dilakukan dengan pertimbangan tertentu

(Sugiono, 2013, p.85). Dalam hal ini penelitian akan dilakukan pada Taman Kanak-kanak salah satunya Kasih Bunda dan Taman Kanak-kanak PGRI Tanjung Harapan.

Teknik Pengumpulan Data dan Pengembangan Instrumen

Prosedur pengumpulan data ialah langkah yang strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan angket/kuisisioner. Menurut Sugiono, (2013, p. 142) angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan kepada responden. Instrumen penelitian dijabarkan berdasarkan pengembangan instrumen yang digunakan dalam penelitian. Pada penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan orang tua peneliti menggunakan 5 dimensi kepuasan pelanggan. Fatihudin & Firmansyah, (2019) kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya: a) Berwujud/bukti fisik (*Tangible*), b) Keandalan (*Reliability*), c) Kesigapan (*Responsivenees*), d) Kepastian (*Assurance*), e) Empati (*Empathy*).

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian akan digunakan teknik analisis data yaitu teknik analisis deskriptif kuantitatif, dengan sekor persentase hasil angket. Untuk mengetahui nilai rata-rata setiap butir instrumen tes dapat menggunakan rumus berikut:

$$X = \frac{\sum X}{\sum N} \quad (\text{Aqib, 2008, p.41})$$

Keterangan :

X = nilai rata-rata

$\sum X$ = jumlah semua nilai responden

$\sum N$ = jumlah sampel

Adapun rumus yang digunakan dalam penentuan persentase data hasil penelitian adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\% \quad (\text{Aqib et al., 2008, p. 41})$$

Keterangan :

P = persentase jawaban

F = frekuensi nilai yang diperoleh dari seluruh item

N = jumlah item pertanyaan tertinggi

Tabel 1. Kategori Skor Penilaian Angket Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan PAUD di Wilayah Bengkulu Utara

Persentase	Kategori Persentase
80% - 100%	Sangat Tinggi
65% - 80%	Tinggi

55% - 65%	Sedang
40% - 55%	Rendah
0% - 40%	Sangat rendah

(Arikunto, 2013)

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Hasil pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan angket/kuisisioner. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 54 orang tua di Taman Kanak-Kanak Kecamatan Padang Jaya Kabupaten Bengkulu Utara. Hasil pengambilan data yang diperoleh peneliti mengenai tingkat kepuasan orang tua di Taman Kanak-Kanak Kecamatan Padang Jaya yang meliputi dimensi a) Berwujud/bukti fisik (*Tangible*), b) Keandalan (*Reliability*), c) Kesigapan (*Responsiveness*), d) Kepastian (*Assurance*), e) Empati (*Empathy*).

Data hasil angket/kuisisioner tingkat kepuasan orang tua dapat dipresentasikan dalam kategori Sangat Tinggi, Tinggi, Sedang, Rendah, Sangat Rendah sebagai berikut:

Tabel 2. Rekap Hasil Tingkat Kepuasan Orang Tua

No.	Dimensi	Tingkat Kepuasan								Rata-rata	Kategori
		Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas			
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase		
1.	Berwujud/fisik (<i>Tangible</i>)	16	30%	27	50%	11	20%	0	0,00%	60%	Sedang
2.	Keandalan (<i>Reability</i>)	7	13%	22	41%	25	46%	0	0,00%	56%	Sedang
3.	Kesigapan (<i>Responsiveness</i>)	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	54	100%	18%	Sangat Rendah
4.	Kepastian (<i>Assurance</i>)	4	7%	14	26%	10	19%	26	48%	52%	Rendah
5.	Empati (<i>Empathy</i>)	3	6%	10	19%	38	70%	3	6%	52%	Rendah
Rata-rata keseluruhan										48%	Rendah

Berdasarkan data tabel 4.1 secara keseluruhan tingkat kepuasan orang tua di wilayah Bengkulu Utara berada pada kategori rendah. Secara rinci dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Dimensi berwujud/fisik (*Tangible*) di TK wilayah Bengkulu Utara berada pada kategori sedang, dengan hasil semua aspek fisik meliputi keadaan gedung sekolah, ketersediaan tempat parkir dan toilet, kebersihan lingkungan sekolah, ketersediaan APE (alat permainan edukatif dan media pembelajaran), ketersediaan ruang bermain serta ketersediaan fasilitas kesehatan dan keamanan sudah dilakukan tetapi belum

optimal oleh lembaga PAUD sehingga tingkat kepuasan orang tua dikategorikan sedang.

- b. Dimensi keandalan (*Reliability*) di TK Wilayah Bengkulu Utara berada pada kategori yang sedang, menunjukan hasil semua aspek keandalan meliputi kemampuan memberikan pelayanan seperti guru yang disiplin dan tepat waktu, guru dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran serta cara guru memberikan pelayanan yang akurat keamanan sudah dilakukan tetapi belum optimal oleh lembaga PAUD sehingga tingkat kepuasan orang tua dikategorikan sedang.
- c. Dimensi kesigapan (*Responsiveness*) di TK Wilayah Bengkulu Utara berada pada kategori yang sangat rendah, yang menunjukan hasil semua aspek kesigapan meliputi pemberian informasi oleh pihak sekolah belum sesuai dengan keinginan orang tua dan sekolah selalu menginformasikan kegiatan disekolah belum dilakukan secara optimal oleh lembaga PAUD.
- d. Dimensi kepastian (*Assurance*) di TK Wilayah Bengkulu Utara berada pada kategori yang rendah, terkumpul data yang menunjukan hasil pada aspek kepastian meliputi keterampilan guru dalam belajar dan mengajar masih rendah, namun pada aspek dalam memberikan perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan sudah berada pada kategori sedang.
- e. Dimensi empati (*Empathy*) di TK Wilayah Bengkulu Utara berada pada kategori yang rendah, yang menunjukan hasil pada aspek empati meliputi komunikasi yang baik antara sekolah dan orang tua siswa sudah mendekati kategori sedang namun, pada aspek menjamin kenyamanan dalam bertransaksi masih berada pada kategori rendah.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa dimensi berwujud/fisik (*Tangible*) di TK wilayah Bengkulu Utara berada pada kategori sedang. Artinya, dari sekian banyak orang tua hampir setengahnya menilai bahwa keadaan gedung sekolah meliputi ketersediaan tempat parkir dan toilet yang masih kurang memadai, kebersihan lingkungan sekolah, ketersediaan APE (alat permainan edukatif dan media pembelajaran) yang masih kurang bervariasi dan sedikit, ketersediaan ruang bermain yang sempit serta ketersediaan fasilitas kesehatan dan keamanan sudah dilakukan namun belum optimal oleh lembaga PAUD. Menurut pendapat Danim, (2010, p. 17) standar ideal fasilitas belajar yang dimiliki oleh siswa antara lain adalah tersedianya ruang belajar yang nyaman, tercukupinya alat tulis, adanya buku pelajaran yang relevan, tersedianya meja dan kursi belajar, tersedianya media teknologi belajar (seperti computer dan internet), adanya sarana komunikasi yang memadai, adanya alat penerangan dalam pembelajar. Sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung yang sangat penting dalam pendidikan selain tenaga pendidik. Pendidikan tidak akan pernah bisa berjalan dengan baik tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana tidak akan dapat terpenuhi tanpa adanya manajemen yang dijalankan dalam lembaga pendidikan yang terkait dan dengan adanya manajemen sarana dan prasarana pendidikan akan memenuhi proses pembelajaran. Menurut Barnawi, (2012, p. 47) berpendapat bahwa prasarana pendidikan adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pendidikan di sekolah. Oleh karena itu sarana dan prasarana pendidikan

adalah satu kesatuan pendukung terlaksanakannya proses belajar dan mengajar dengan baik dan optimal.

Berdasarkan hasil analisa data, dimensi keandalan (*Reliability*) di TK wilayah Bengkulu Utara berada pada kategori sedang. Artinya, dari sekian banyak orang tua hampir setengahnya menilai guru kurang disiplin dan tepat waktu datang ke sekolah, guru juga kurang dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran, serta guru juga kurang dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat. Pendapat Jasmalinda, (2021, p. 2158) guru harus mampu memiliki kemampuan yang handal, disiplin serta tepat waktu, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh orang tua, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu guru memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional. Guru yang disiplin akan membawa dampak positif bagi perkembangan peserta didik, maka diperlukan tanggung jawab yang tinggi. Seorang guru dituntut untuk bisa mempengaruhi mengolah pola pikir, memiliki wawasan yang luas, juga harus memiliki kompetensi yang mumpuni, baik ilmu kependidikan, metodologi, atau disiplin ilmu yang akan diajarkannya. Menurut Mulyasa, (2016, p. 35) kemampuan dan potensi-potensi yang dimiliki oleh peserta didik tidak akan berkembang secara optimal tanpa bantuan guru. Dalam kaitan ini guru perlu memperhatikan peserta didik secara individual, karena antara satu peserta didik dengan peserta didik lainnya memiliki perbedaan yang sangat mendasar.

Berdasarkan hasil analisa data, dimensi kesigapan (*Responsiveness*) di TK wilayah Bengkulu Utara berada pada kategori yang sangat rendah. Artinya sebagian besar guru lambat dalam memberikan pelayanan kepada orang tua, seperti lambatnya pemberian informasi serta lambat dalam memberitakan kegiatan di sekolah. Menurut pendapat Suparyanto dan Rosad (dalam Irma, 2020, p. 167) *responsiveness* atau kesigapan yaitu kebijakan untuk membantu dan memberikan jasa yang cepat (*responsif*), dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Sejalan dengan pendapat Dadang Iskandar (dalam Sofiati & Sumarni, 2016, p.24) yang mengemukakan bahwa : “Guru di Indonesia hingga saat ini masih menghadapi berbagai masalah, diantaranya : (1) adanya keberagaman kompetensi dari yang rendah sampai tinggi; (2) pembinaan yang dilakukan belum mencerminkan kebutuhan, dan (3) kesejahteraan guru pada umumnya belum memadai”

Berdasarkan hasil analisa data, dimensi kepastian (*Assurance*) di TK wilayah Bengkulu Utara berada pada kategori yang rendah. Artinya sebagian besar guru belum mampu memberikan jaminan keterampilan dalam mengajar, serta kurangnya perhatian dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dikarenakan banyaknya guru yang masih minim pengetahuannya tentang belajar mengajar dikarenakan kurangnya wawasan tentang ilmu pendidikan, yang menyebabkan sebagian guru belum memiliki keterampilan dalam mengajar. Menurut Roza, Nurhafizah, & Yaswinda, (2020, p. 268) Guru yang profesionalisme adalah guru yang ahli dan sesuai dibidangnya dan memiliki kompetensi pedagogi, sosial, kepribadian dan profesionalisme. Guru yang profesional akan menyadari betapa pentingnya pemenuhan hak-hak anak yang harus dilindungi agar tumbuh kembang anak dapat distimulasi secara optimal.

Berdasarkan hasil analisis data, dimensi empati (*Empathy*) di TK wilayah Bengkulu Utara berada pada kategori yang rendah, artinya sebagian besar guru kurang baik dalam berkomunikasi antara guru dan orang tua, serta kurangnya kenyamanan dalam bertransaksi. Menurut Anggraini, *et al*, (2016, p. 11) menyatakan bahwa empati merupakan kemampuan guru untuk memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan jasa pendidikan dengan memahami keinginan pelanggan. Pendidikan secara khusus memiliki waktu operasi jasa pendidikan yang nyaman bagi pelanggan, apabila guru mampu memberikan perhatian sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh orang tua, maka tingkat kepuasan orang tua akan tinggi, sebaliknya jika guru tidak mampu memberikan perhatian sesuai harapan orang tua maka tingkat kepuasan pelanggan akan rendah. Menurut (Aenul, Pratiwi, & Suhena, 2019, p. 66) memiliki sikap moral terhadap sesama diantaranya tidak mudah orang tua tersinggung dalam hubungan komunikasi, senantiasa berbicara dengan baik, menghindari konflik, Memiliki pemahaman dan dapat berperilaku sabar dan memiliki kemampuan untuk disiplin.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan lembaga PAUD di Wilayah Bengkulu Utara berada di kategori rendah. Artinya PAUD yang ada di Wilayah Bengkulu Utara belum mengelola lembaganya sesuai dengan harapan orang tua. Jika kepuasan orang tua pada kategori rendah maka hal ini berdampak buruk terhadap kualitas sekolah. Sebagai mana sejalan dengan pendapat Rosnaini, (2019, p. 81) yang menyatakan kepuasan atau ketidakpuasan yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dari kinerja aktual produk/jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan orang tua sendiri sangat penting, karena puas tidaknya orang tua sangat mempengaruhi maju mundurnya suatu lembaga sekolah. Sebagaimana yang terjadi pada PAUD di wilayah Bengkulu Utara, terlihat orang tua anak masih banyak yang merasa belum puas terhadap layanan yang diberikan masih butuh banyaknya perbaikan yang dilakukan pihak lembaga sekolah agar tingkat kepuasan orang tua dapat dikategorikan tinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan PAUD di wilayah Bengkulu Utara dikategorikan rendah, dapat dilihat dari hasil penelitian berdasarkan lima dimensi yaitu, dimensi berwujud/fisik (*tangible*) menunjukan hasil 60% dengan kategori sedang, dimensi keandalan (*reability*) menunjukan hasil 56% dengan kategori sedang, dimensi kesigapan (*responsiveness*) menunjukan hasil 18% dengan kategori sangat rendah, dimensi kepastian (*assurance*) menunjukan hasil 52% dengan kategori rendah, dimensi empati (*empathy*) menunjukan hasil 52% dengan kategori rendah, dengan rata-rata keseluruhan dimensi 48% yang artinya tingkat kepuasan sangat rendah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Ibu Dr.Nina Kurniah, M.Pd sebagai dosen pembimbing utama dan Ibu Dra.Indrawati, M.T.Pd sebagai dosen pembimbing pendamping, Bapak Dr. Didik Suryadi, M.A sebagai dosen penguji utama dan Bapak Drs. Delrefi D, M.Pd sebagai dosen penguji kedua yang selalu membimbing dan memberikan saran yang membangun sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dengan baik. Peneliti juga mengucapkan terimakasih kepada

Alda Nurafni, Nina Kurniah, dan Indrawati

Studi Tentang Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD Di Kecamatan Padang Jaya Kabupaten Bengkulu Utara

orang tua, dan semua guru-guru Taman Kanak-Kanak Padang Jaya yang sudah memberikan dukungan selama melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Aqib, Z., Jalyaroh, S., Diniati, E., & Khotimah, K. (2008). *Penelitian Tindakan Kelas*. Bandung: Yrama Widya.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Barnawi, M. A. (2012). *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*. Jakarta: Ar- Ruzz Media.
- Danim, S. (2010). *Profesionalisasi dan Etika Profesi Guru*. Bandung: Alfabeta.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: CV.Budi Utama.
- Irma, A. (2020). Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel Medan. *Niagawan*, 9(3), 164. <https://doi.org/10.24114/niaga.v9i3.19010>
- Jasmalinda. (2021). Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Koperindag Mentawai. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 2157–2263.
- Mahendra, D. (2019). Analisis Faktor Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di Madrasah Intidaiyah Terpadu (MIT) Al Madinah Balong Ponorogo, 1–69.
- Marande, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Ilmiah Administratie*, vol.8(no.1), pp.33-39.
- Muliawan. (2009). *Manajemen Play Group dan Taman Kanak-Kanak*. Yogyakarta: Yogyakarta: Diva Press.
- Mulyasa, E. (2016). *Pengembangan dan Implementasi Kurikulum 2013*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Musfiqon. (2012). *Panduan Lengkap Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Prestasi Pustakaraya.
- Ovidani, Z., & Hidajat, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Dafam Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(2), 167–174.
- Prianto, A. (2011). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah. *Jurnal Aplikasi Manajemen*.
- Rosnaini. (2019). *Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan: Global Research And Consulting Institute.
- Roza, D., Nurhafizah, N., & Yaswinda, Y. (2020). Urgensi Profesionalisme Guru Pendidikan Anak Usia Dini dalam Penyelenggaraan Perlindungan Anak. *Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 4(1), 277. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v4i1.325>

- Saputri, O. D. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. Universitas Negeri Semarang: Skripsi.
- Sofiati, N. A., & Sumarni, D. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Guru Terhadap. *Jurnal Indonesia Membangun*, 15(2), 21–38.
- Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Bandung : Alfabeta.