

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN ANAK USIA DINI DENGAN KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK DI PG -TK AISYIYAH BUSTANUL ATHFAL BEBEKAN SIDOARJO

Afif Nuril Anwar

(Jurusan Pendidikan Luar Sekolah, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya)

Email: afifnurilanwar@yahoo.co.id

ABSTRAK

Pendidikan anak usia dini merupakan pendidikan yang sangat mendasar dan strategis dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Oleh sebab itu, lembaga penyelenggara pendidikan anak usia dini hendaknya dapat memperhatikan kualitas layanan yang diberikan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan perkembangan anak serta dapat memberikan kepuasan bagi orang tua peserta didik sebagai pelanggan pendidikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan hubungan kualitas layanan PAUD dengan kepuasan orang tua peserta didik menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian korelasional. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner, dokumentasi dan wawancara. Sebelum dilakukan analisa data, angket terlebih dahulu akan diuji validitas dan reliabilitasnya. Setelah angket dinyatakan valid dan reliabel, selanjutnya dilakukan teknik analisa data menggunakan uji normalitas, korelasi produk moment, dan uji signifikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan PAUD dengan kepuasan orang tua peserta didik. Hal ini ditunjukkan dengan harga r hitung lebih besar dari r tabel ($0,686 \geq 0,288$) dan hasil uji signifikansi juga menunjukkan bahwa harga t hitung lebih besar dari t tabel ($6,490 \geq 2,021$). Kemudian hubungan antara kedua variabel termasuk dalam kategori kuat, karena berada pada interval koefisien $0,60 - 0,799$.

Kata Kunci: Kualitas Layanan PAUD, Kepuasan Orang Tua Peserta Didik.

ABSTRACT

Early childhood education is a very basic and strategic education in creating quality of human resources. Therefore, institutions of early childhood education can usually pay attention to the quality of services provided so as to meet the needs and development of children and can provide satisfaction for parents of learners as educational customers.

The purpose of this study is to describe the relationship of the quality of early childhood services to the parents' satisfaction of the students using a quantitative approach with correlational research design. Data completion techniques through questionnaires, documentation and interviews. Prior to data analysis, the first questionnaire will be the validity and reliability. After the questionnaire is valid and reliable, then performed data analysis techniques using the test of normality, correlation of product moment, and significant test.

The results showed a positive and significant relationship between the quality of early childhood services with the satisfaction of parents of learners. This is in accordance with the price of r count is greater than r table ($0.686 \geq 0.288$) and the significance test results also show that the t value is greater than t table ($6.490 \geq 2.021$). Then the relationship between the two variables included in the strong category, because it is at the interval conditions of $0.60 - 0.799$.

Keywords: Quality of Early Childhood Services, Parents Satisfaction of students.

PENDAHULUAN

Pendidikan secara sederhana dapat diartikan sebagai usaha manusia untuk membina kepribadiannya sesuai dengan nilai-nilai di dalam masyarakat dan kebudayaannya. Selain itu pendidikan juga dapat diartikan sebagai suatu proses pembelajaran yang berlangsung sepanjang hayat. Melalui proses pembelajaran tersebut manusia dididik dan dibina sesuai dengan kemampuannya agar dapat tumbuh dan berkembang secara optimal. Dalam Undang-undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa

pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Dengan adanya pendidikan, diharapkan manusia dapat mengembangkan dan mengoptimalkan segala potensi yang ada dalam dirinya baik berupa (pengetahuan, keterampilan, wawasan maupun pengalaman), sehingga menjadi manusia

berkualitas yang berguna bagi dirinya sendiri maupun bagi masyarakat sekitarnya.

Pendidikan dapat diperoleh melalui tiga jalur yaitu melalui jalur pendidikan formal, non formal dan informal yang mana dapat saling melengkapi dan memperkaya. Pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Pendidikan nonformal adalah jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang yang meliputi pendidikan anak usia dini, pendidikan kecakapan hidup, pendidikan kepemudaan, pendidikan pemberdayaan perempuan, pendidikan keaksaraan, pendidikan keterampilan dan pelatihan kerja, pendidikan kesetaraan, serta pendidikan lain yang ditujukan untuk mengembangkan kemampuan peserta didik. Sedangkan pendidikan informal adalah jalur pendidikan keluarga dan lingkungan yang berbentuk kegiatan belajar secara mandiri.

Adapun tujuan dari dilaksanakannya pendidikan sesuai dengan Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional No 20 Tahun 2003 pasal 3 yaitu pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Oleh sebab itu maka pendidikan mempunyai peranan strategis dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Untuk dapat menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas tersebut, pendidikan hendaknya dimulai sejak usia dini karena usia dini merupakan masa-masa kritis/masa peka yang menjadi landasan bagi anak untuk menjalani kehidupan dimasa yang akan datang.

Undang-Undang No 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 ayat 43 menyatakan bahwa pendidikan anak usia dini (PAUD) merupakan 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.

Pada anak usia dini berbagai pertumbuhan dan perkembangan mulai dan sedang berlangsung, seperti perkembangan fisiologik, bahasa, motorik dan kognitif. Oleh karena itu, pada usia ini akan menjadi penentu bagi perkembangan selanjutnya. Sebagaimana dikemukakan Havighurst dalam Mukhtar Latif, dkk (2013:22) yang menyatakan bahwa perkembangan pada satu tahap

perkembangan akan menentukan bagi perkembangan selanjutnya. Keberhasilan dalam menjalankan tugas perkembangan pada suatu masa akan menentukan keberhasilannya pada masa perkembangan selanjutnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada saat lahir otak bayi membawa potensi sekitar 100 miliar yang pada proses berikutnya sel-sel dalam otak tersebut berkembang dengan begitu pesat menghasilkan bertriliun-triliun sambungan antarneuron. Kemudian pada usia dini, 90 % dari fisik otak anak sudah terbentuk, artinya masa-masa usia dini merupakan masa yang tepat untuk melakukan rangsangan pendidikan untuk memaksimalkan pertumbuhan dan perkembangan anak, (Muhammad Fadlillah, 2012:13). Hal senada juga diungkapkan oleh Windisyah Putara dalam (Dahlia, 2014:3) yaitu jika otak anak dirangsang sejak dini, maka akan ditemukan banyak potensi yang unggul di dalam dirinya karena pada dasarnya anak memiliki kemampuan yang tidak terbatas dalam belajar (*limitless capacity to learn*) yang ada dalam dirinya untuk dapat berpikir kreatif dan produktif. Oleh karena itu anak memerlukan dorongan dan rangsangan dalam rangka mengembangkan segala potensi yang ada dalam dirinya karena pada dasarnya pendidikan anak usia dini merupakan pendidikan yang menitik beratkan pada peletakan dasar kearah pertumbuhan dan perkembangan fisik (koordinasi motorik kasar dan halus), kecerdasan (daya pikir, daya cipta, kecerdasan emosi, kecerdasan spiritual), sosial emosional (sikap, perilaku dan beragama), bahasa dan komunikasi sesuai dengan tahapan perkembangan anak.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa pada masa usia dini merupakan masa emas (*golden ages*) yang mana menurut para ahli hanya terjadi satu kali seumur hidup dan tidak bisa lagi ditunda lagi waktunya (Hiryanto,dkk 2011). Oleh sebab itu segala potensi yang ada dalam diri anak harus disiapkan, dibina dan dikembangkan, bukan hanya dari segi kognitif saja melainkan juga dari segi lainnya seperti fisik, mental maupun moralnya agar menjadi manusia dewasa yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan yang Maha Esa, bertanggung jawab dan pada gilirannya menjadi sumber daya manusia berkualitas dan penerus perjuangan cita-cita bangsa.

Dewasa ini, di era modern yang serba kompleks dengan berbagai kemajuan teknologi yang ada, sebagian besar masyarakat mulai sadar akan pentingnya memberikan layanan pendidikan yang berkualitas untuk anak sejak dini. Terlebih lagi setelah pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat (Dirjen PAUD & Dikmas) serta berbagai pihak terkait memberikan pengertian tentang pentingnya memberikan layanan pendidikan yang berkualitas sejak anak usia dini. Dengan memberikan

layanan yang berkualitas tersebut sebenarnya bukan hanya berpengaruh pada lembaga penyedia layanan pendidikan anak usia dini kedepannya akan tetapi juga berpengaruh pada pertumbuhan dan perkembangan anak.

Elliot (2006) menyatakan bahwa terdapat bukti yang memperlihatkan bahwa layanan pendidikan anak usia dini yang berkualitas akan berpengaruh pada perkembangan kognitif, sosial, dan kemampuan anak dalam beradaptasi. Wessles, Lamb and Hwang dalam Elliot (2006) juga menemukan fakta dalam penelitiannya bahwa anak yang mengikuti pendidikan pada suatu lembaga penyedia layanan pendidikan anak usia dini akan memiliki kemampuan kognitif yang lebih baik dibandingkan anak-anak yang tidak mengikuti, dan peningkatan kemampuan anak-anak tersebut berhubungan kuat dengan kualitas yang tinggi dari lembaga penyedia layanan pendidikan anak usia dini tersebut. Oleh karena itu, sangat penting bagi suatu lembaga penyedia layanan pendidikan anak usia dini untuk dapat memperhatikan kualitas layanan pendidikan tersebut, sehingga mampu menghasilkan anak-anak yang berkualitas pula pada akhirnya.

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2005:121). Kualitas layanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2014 tentang Standar Pendidikan Anak Usia Dini dijelaskan bahwa, untuk memberikan layanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan pertumbuhan dan perkembangan anak, maka perlu disusun Standar PAUD. Standar PAUD digunakan sebagai acuan minimal dalam penyelenggaraan PAUD dan berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan tindak lanjut pendidikan dalam rangka mewujudkan PAUD bermutu, acuan setiap satuan dan program PAUD untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional dan dasar penjaminan mutu PAUD. Standar PAUD terdiri atas Standar Tingkat Pencapaian Perkembangan Anak, Standar Isi, Standar Proses, Standar Penilaian, Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan dan Standar Pembiayaan.

Kepuasan menurut Kotler (2005:42) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ 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 oleh produsen. Dalam pendidikan anak usia dini yang dimaksud dengan pelanggan adalah orang tua peserta didik. Menurut konsep Oliver dalam Darsono dan Junaedi (2006), kepuasan pelanggan akan tercipta apabila kebutuhan, keinginan, harapan, dan tujuan pelanggan dapat dipenuhi melalui produk yang digunakan. Oleh karena itu, lembaga PAUD sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan hendaknya juga memperhatikan kepuasan orang tua peserta didik terhadap kualitas layanan yang diberikan. Sehingga apabila orang tua peserta didik merasa puas maka akan memperoleh kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2001:101) menyatakan bahwa atribut-atribut pembentuk kepuasan adalah konfirmasi harapan, kemudahan memperoleh, dan kesediaan merekomendasikan. Konfirmasi harapan dapat diartikan sebagai kemampuan lembaga dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan orang tua peserta didik. Kemudahan memperoleh merupakan sebuah konsep yang berkenaan dengan jasa yang ditawarkan oleh lembaga mudah untuk dimanfaatkan oleh pengguna jasa. Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan orang tua peserta didik untuk merekomendasikan lembaga kepada orang lain atau keluarganya.

Salah satu lembaga penyedia layanan pendidikan anak usia dini adalah PG-TK Aisyiyah Bustanul Athfal yang terletak di jalan Bebekan timur, RT15 RW 04 Sepanjang, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo. Lembaga ini sudah berdiri sejak tahun 1952 untuk taman kanak-kanak dan pada tahun 2006 mulai berdirinya kelompok bermain (play group). Adapun program dari lembaga tersebut yakni pengembangan talent, special one day (dilaksanakan pada hari rabu), belajar sambil bermain, menu sehat, drum band, market day, dan pameran hasil karya seni.

Menurut keterangan Ibu Massunyah, S.Pd.I selaku wakil kepala sekolah bidang kesiswaan & kurikulum dalam mengoptimalkan kualitas layanan pendidikan menyediakan program parenting bagi orang tua peserta didik. Untuk memberikan pelayanan dan konsultasi tentang perkembangan psikologi anak, pihak sekolah juga menyediakan ahli psikologi. Sedangkan untuk layanan kesehatan dan gizi pihak sekolah bekerjasama dengan instansi terkait seperti puskesmas. Disamping itu pihak sekolah juga mengedepankan penanaman nilai-nilai

agama, kedisiplinan dan kemandirian yang merupakan sebuah landasan penting bagi anak.

Apabila dilihat dari fasilitas dan program layanan yang diberikan oleh lembaga adalah sangat baik. Hal tersebut diperkuat dengan bukti yang menunjukkan bahwa lembaga tersebut mempunyai beberapa prestasi unggulan, baik di tingkat Kecamatan, Kabupaten, maupun Nasional.

Akan tetapi bagaimana dengan kepuasan orang tua peserta didik pada lembaga tersebut. Jika dilihat dari jumlah peserta didik dari tahun ke tahun bukannya semakin meningkat, justru sebaliknya malah semakin menurun. Pada tahun 2012-2013 jumlah peserta didik pada lembaga tersebut mencapai 241. Sedangkan pada tahun 2015-2016 menurun menjadi 186 peserta didik. Hal tersebut dapat terjadi karena beberapa hal diantaranya yaitu semakin banyaknya lembaga PAUD yang bermunculan, lokasi lembaga, biaya, maupun program yang ditawarkan atau dikarenakan jumlah anak disekitar lingkungan sekolah yang semakin berkurang.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dalam hal ini peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam dengan judul “Hubungan Kualitas Layanan Pendidikan Anak Usia Dini Dengan Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di PG-TK Aisyiyah Bustanul Athfal Bebekan Sidoarjo”.

Rumusan Masalah

Adakah hubungan kualitas layanan pendidikan anak usia dini dengan kepuasan orang tua peserta didik PG-TK Aisyiyah Bustanul Athfal Bebekan Sidoarjo?

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian korelasional. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme (Sugiyono, 2013:13). Sedangkan desain atau jenis penelitian korelasional, yaitu penelitian yang akan melihat hubungan antara variabel atau beberapa variabel dengan variabel lain (Riyanto, 2007:27).

Dalam penelitian ini peneliti ingin melihat ada tidaknya korelasional atau hubungan antara kualitas layanan pendidikan anak usia dini dengan kepuasan orang tua peserta didik di PG-TK Aisyiyah Bustanul Athfal Bebekan Sidoarjo.

Populasi dalam penelitian ini adalah orang tua peserta didik yang menyekolahkan anaknya di PG-TK Aisyiyah Bustanul Athfal Bebekan Sidoarjo. Sampel yang diambil adalah sebanyak 25% dari jumlah total populasi 186 orang tua peserta didik, sehingga sampel yang didapat adalah sebanyak 47 orang. Adapun dalam teknik pengambilan sampelnya peneliti menggunakan teknik simple random sampling. Dimana di dalam pengambilan sampelnya,

peneliti mencampur subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua subjek dianggap sama. Dengan demikian maka peneliti memberikan hak yang sama kepada setiap subjek untuk memperoleh kesempatan (chance) untuk dipilih menjadi sampel (Arikunto, 2006: 134).

Teknik pengumpulan data melalui kuesioner, dokumentasi dan wawancara. Sebelum dilakukan analisa data, angket terlebih dahulu akan diuji validitas dan reliabilitasnya. Setelah angket dinyatakan valid dan reliabel, selanjutnya dilakukan teknik analisa data menggunakan uji normalitas, korelasi produk moment, dan uji signifikan.

HASIL PENELITIAN

1. Kategori Tingkat Pendidikan

Berdasarkan data hasil penelitian, penulis terlebih dahulu akan mengkategorikan tingkat pendidikan orang tua peserta didik (perempuan) sebagai responden penelitian dan tingkat pendidikan tenaga pendidik Lembaga PG-TK Aisyiyah Bustanul Athfal Bebekan Sidoarjo.

Tabel 1 Kategori Tingkat Pendidikan Orang Tua Peserta Didik

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	Sekolah Menengah Atas (SMA)	15	31,92%
2	Diploma	13	27,66%
3	Sarjana (S1)	17	36,17%
4	Magister (S2)	2	4,25%
	Total	47	100%

Diketahui bahwa jumlah orang tua peserta didik sebagai responden penelitian yang berpendidikan SMA sebanyak 15 orang (31,92%), Diploma sebanyak 13 orang (27,66%), Sarjana (S1) sebanyak 17 orang (36,17%), Magister (S2) sebanyak 2 orang (4,25%). Artinya apabila dilihat dari tingkat pendidikan orang tua peserta didik sebagai responden penelitian paling banyak adalah berpendidikan Sarjana (S1) dengan jumlah 17 orang (36,17%).

Tabel 2 Kategori Tingkat Pendidikan Tenaga Pendidik

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	Sekolah Menengah Atas (SMA)	15	31,92%
2	Diploma	13	27,66%
3	Sarjana (S1)	17	36,17%
4	Magister (S2)	2	4,25%
	Total	47	100%

Diketahui bahwa tenaga pendidik PG-TK Aisyiyah Bustanul Athfal yang berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 14 orang (70%), sedang menempuh pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 3 orang (15%) dan yang berpendidikan SMA sebanyak 3 orang (15%). Artinya tenaga pendidik di lembaga PG-TK Aisyiyah

Bustanul Athfal paling banyak adalah berpendidikan Sarjana (S1) dengan jumlah 14 orang (70 %).

2. Hasil Uji Validitas

Uji validitas angket penelitian menggunakan tingkat signifikansi 5% (0.05) dan $N = 47$, maka diperoleh r Tabel sebesar 0,288. Kaidah yang digunakan adalah jika harga Corrected Item Total Correlation $< r$ Tabel, maka item dinyatakan tidak valid dan jika harga Corrected Item Total Correlation $> r$ Tabel, maka item dinyatakan valid. Selanjutnya item yang tidak valid tersebut dinyatakan gugur dan tidak dipergunakan lagi dalam angket penelitian.

Penyebaran angket kepada 47 responden dari sebgaaian orang tua peserta didik untuk mendapatkan instrumen angket yang valid dan reliabel dengan menjawab 81 item pernyataan. Terdiri dari 45 item pernyataan untuk kualitas layanan paud (variabel X) dan 36 item pernyataan untuk kepuasan orang tua peserta didik (variabel Y).

Hasil yang valid untuk variabel X sebanyak 33 item pernyataan, sedangkan hasil yang valid untuk variabel Y sebanyak 28 pernyataan. Kemudian item yang tidak valid dianggap gugur dan tidak digunakan lagi dalam instrument penelitian.

3. Hasil Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas angket, maka selanjutnya akan dilakukan uji reliabilitas. Reliabilitas mempunyai pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik akan bersifat tendensius yang dapat mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang dapat dipercaya, akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun diambil hasilnya tetap akan sama. Instrumen dikatakan reliabel karena hasil perhitungan SPSS mendekati 1 dan lebih dari 0,6. Hasil uji reliabilitas menggunakan rumus Croanbach's Alpha didapatkan hasil kualitas layanan PAUD sebesar 0,829 adalah **Sangat Andal** dan Kepuasan Orang Tua Peserta Didik sebesar 0,825 adalah **Sangat Andal**.

ANALISA DATA

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu dari uji persyaratan analisis data atau uji asumsi klasik. Artinya sebelum melakukan analisis data yang sesungguhnya, data penelitian tersebut harus diuji kenormalan distribusinya. Karena pada dasarnya data yang baik adalah data yang berdistribusi normal.

Dasar dari pengambilan keputusan dalam uji normalitas yakni, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

Hasil uji normalitas dari penghitungan SPSS menunjukkan nilai sig atau hasil p yang berada pada coloum Asymp. Sig. (2-tailed) yaitu untuk kualitas layanan PAUD sebesar 0,094 dan untuk kepuasan orang tua peserta didik sebesar 0,200. Jadi nilai sig atau nilai p dari kedua angket lebih besar dari pada 0,05 (0,05 taraf signifikan 5%) sehingga data yang diperoleh dari kedua angket tersebut berdistribusi normal.

2. Skor Kualitas Layanan PAUD dan Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di PG-TK Aisyiyah Bustanul Athfal Bebekan Sidoarjo

Sebelum melanjutkan pada tahap uji korelasi product moment, peneliti dalam hal ini ingin mengetahui tinggi rendahnya perolehan skor dari seluruh responden, maka peneliti melakukan kategorisasi perolehan skor baik pada skala kualitas layanan PAUD maupun pada skala kepuasan orang tua peserta didik. Pengkategorian skor yang dilakukan didasari pada suatu asumsi yang menyatakan bahwa skor subjek dalam kelompoknya merupakan estimasi terhadap skor subjek dalam populasi dan skor subjek dalam populasinya terdistribusi secara normal.

Kriteria skor yang digunakan dalam angket ini adalah sama, baik untuk mengukur kualitas layanan PAUD maupun untuk mengukur kepuasan orang tua peserta didik. Untuk pernyataan dengan jawaban yang mengarah positif yaitu skor 4 untuk pilihan jawaban sangat baik, skor 3 untuk pilihan jawaban baik, skor 2 untuk pilihan jawaban tidak baik dan skor 1 untuk pilihan jawaban sangat tidak baik. Sedangkan untuk pernyataan dengan jawaban yang mengarah negatif yaitu skor 1 untuk pilihan jawaban sangat baik, skor 2 untuk pilihan jawaban baik, skor 3 untuk pilihan jawaban tidak baik dan skor 4 untuk pilihan jawaban sangat tidak baik.

Setelah dilakukan pengkategorian skor, selanjutnya yaitu menghitung tinggi rendahnya skor berdasarkan jumlah total skor secara keseluruhan. Kemudian dibandingkan dengan nilai interval skor. Untuk mengetahui interval skor, dapat dilakukan dengan cara menghitung nilai skor $(4, 3, 2, 1) \times$ jumlah responden \times jumlah item pernyataan.

a. Kategori Skor Kualitas Layanan PAUD

Tabel 3 Kategori Skor Kualitas layanan PAUD

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	309	19.9	19.9	19.9
3	627	40.4	40.4	60.3
4	615	39.7	39.7	100.0
Total	1551	100.0	100.0	

Dari Tabel tersebut diketahui bahwa responden yang memilih jawaban dengan Nilai 4 (Kategori Sangat Baik) sebanyak 39%, Nilai 3 (Kategori Baik) sebanyak 40.4% dan Nilai 2 (tidak baik) sebanyak 19%. Sedangkan responden yang memilih jawaban dengan Nilai 1 (sangat tidak baik) adalah 0 (tidak ada). Kemudian, untuk mengetahui tinggi rendahnya skor kualitas layanan PAUD, maka perolehan total skor secara keseluruhan akan dibandingkan dengan nilai interval skor. Nilai interval Skor dapat diketahui dengan cara (Nilai Skor x Jumlah Responden x Jumlah Item Pernyataan).

Sangat Tidak Baik : $1 \times 47 \times 33 = 1551$

Tidak Baik : $2 \times 47 \times 33 = 3102$

Baik : $3 \times 47 \times 33 = 4653$

Sangat Baik : $4 \times 47 \times 33 = 6204$

Sedangkan untuk mengetahui hasil skor dalam bentuk persentasi dapat diketahui dengan cara (hasil perolehan skor ÷ jumlah skor maksimal x 100%).

Sangat Tidak Baik : $1551 \div 6204 \times 100\% = 25\%$

Tidak Baik : $3102 \div 6204 \times 100\% = 50\%$

Baik : $4653 \div 6204 \times 100\% = 75\%$

Sangat Baik : $6204 \div 6204 \times 100\% = 100\%$

Tabel 4 Interval Skor Kualitas Layanan PAUD

Interval Skor	Persentasi	Kategori
≤ 1551	$\leq 25\%$	Sangat Tidak Baik
1552 – 3102	26% – 50%	Tidak Baik
3103 – 4653	51% – 75%	Baik
4654 – 6204	76% – 100%	Sangat Baik

Diketahui bahwa jumlah total skor kualitas layanan PAUD adalah sebesar 4959 skor. Karena total skor kualitas layanan PAUD berada pada interval 4654 - 6204, maka dapat dikategorikan "Sangat Baik". Sedangkan apabila hasil perolehan skor tersebut diubah dalam bentuk persentasi maka $4959 \div 6204 \times 100\% = 79,93\%$. Artinya, 79,93% tersebut berada pada kategori "Sangat Baik"

Setelah dilakukan penghitungan skor secara keseluruhan pada variabel kualitas layanan PAUD, maka selanjutnya peneliti menghitung hasil perolehan skor dari 8 standar kualitas layanan PAUD dengan tujuan untuk mengetahui mana yang terendah dan paling tinggi dalam bentuk persentasi. Perhitungannya dapat dilakukan dengan cara:

Hasil Perolehan Skor ÷ Jumlah Skor Maksimal x 100%

Jumlah skor maksimal akan berbeda-beda dari setiap indikator sesuai dengan banyaknya item pernyataan. Untuk mengetahui jumlah skor maksimal pada setiap indikator dapat dilakukan dengan cara (Nilai Skor tertinggi x Jumlah Responden x Jumlah Item Pernyataan). Sedangkan hasil perolehan skor dari setiap indikator dapat dilihat di lampiran. Jumlah skor maksimal dari setiap indikator dapat diketahui sebagai berikut:

2 Item Pernyataan, maka $(4 \times 47 \times 2) = 376$

3 Item Pernyataan, maka $(4 \times 47 \times 3) = 564$

4 Item Pernyataan, maka $(4 \times 47 \times 4) = 752$

7 Item Pernyataan, maka $(4 \times 47 \times 7) = 1316$

9 Item Pernyataan, maka $(4 \times 47 \times 9) = 1692$

1). Skor Standar Tingkat Pencapaian Perkembangan Anak

Diketahui bahwa jumlah pernyataan (Standar Tingkat Pencapaian Perkembangan Anak) adalah 9 item dengan nomor pernyataan 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 dan 9, sedangkan untuk jumlah perolehan skor secara keseluruhan adalah 1346. Maka didapatkan hasil $(1346 \div 1692 \times 100\%) = 79,55\%$.

2). Skor Standar Isi

Diketahui bahwa jumlah pernyataan (Standar Isi) adalah 4 item dengan nomor pernyataan 17, 21, 23 dan 28, sedangkan untuk jumlah skor secara keseluruhan adalah 596. Maka, didapatkan hasil $(596 \div 752 \times 100\%) = 79,26\%$.

3). Skor Standar Proses

Diketahui bahwa jumlah item pernyataan (Standar Proses) adalah 2 item dengan nomor pernyataan 18 dan 20, sedangkan untuk jumlah skor secara keseluruhan adalah sebanyak 303. Maka, didapatkan hasil $(303 \div 376 \times 100\%) = 80,59\%$.

4). Skor Standar Penilaian

Diketahui bahwa item pernyataan (Standar Penilaian) adalah 4 item dengan nomor pernyataan 19,22,24 dan 25, sedangkan untuk jumlah skor secara keseluruhan adalah 606. Maka, didapatkan hasil $(606 \div 752 \times 100\%) = 80,59\%$.

5). Skor Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Diketahui bahwa jumlah pernyataan (Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan) adalah 7 item dengan nomor pernyataan 10, 11, 12, 13, 14, 15 dan 16, sedangkan untuk jumlah skor secara keseluruhan adalah 1054. Maka, didapatkan hasil $(1054 \div 1316 \times 100\%) = 80,09\%$.

6). Skor Standar Sarana dan Prasarana

Diketahui bahwa pernyataan (Standar Sarana dan Prasarana) adalah 3 item dengan nomor pernyataan 26, 28, dan 32 sedangkan untuk jumlah skor secara keseluruhan adalah 478. Maka, didapatkan hasil $(478 \div 564 \times 100\%) = 84,75\%$.

7). Skor Standar Pengelolaan

Diketahui bahwa jumlah pernyataan (Standar Pengelolaan) adalah 2 item dengan nomor pernyataan 29 dan 31, sedangkan untuk jumlah skor secara keseluruhan adalah 287. Maka, didapatkan hasil $(287 \div 376 \times 100\%) = 76,33\%$.

8). Skor Standar Pembiayaan

Diketahui bahwa jumlah pernyataan (Standar Pembiayaan) adalah 2 item dengan nomor pernyataan

30 dan 33, sedangkan untuk jumlah skor secara keseluruhan adalah 308. Maka, didapatkan hasil $(308 \div 376 \times 100\%) = 81,91\%$.

Setelah dilakukan perhitungan perolehan skor dari masing-masing indikator secara keseluruhan maka dapat disimpulkan bahwa skor tertinggi berada pada (Standar Sarana Dan Prasarana) dengan perolehan skor sebanyak 478 (84,75%), sedangkan skor terendah berada pada (Standar Pengelolaan) dengan perolehan skor 287 (76,33%).

b. Kategori Skor Kepuasan Orang Tua Peserta Didik

Tabel 5 Kategori Skor Kepuasan Orang Tua Peserta Didik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	279	21.2	21.2	21.2
3	528	40.1	40.1	61.3
4	509	38.7	38.7	100.0
Total	1316	100.0	100.0	

Dari Tabel di atas diketahui bahwa responden yang memilih jawaban dengan Nilai 4 (Kategori Sangat Puas) sebanyak 38.7%, Nilai 3 (Kategori Puas) sebanyak 40.1% dan Nilai 2 (Tidak Puas) sebanyak 21.2%. Sedangkan responden yang memilih jawaban dengan Nilai 1 (Sangat Tidak Puas) adalah 0 (tidak ada). Kemudian, untuk mengetahui tinggi rendahnya skor kepuasan orang tua peserta didik. Maka perolehan total skor secara keseluruhan akan dibandingkan dengan nilai interval skor. Nilai interval skor dapat diketahui dengan cara (nilai skor x jumlah responden x jumlah item pernyataan).

- Sangat Tidak Puas : $1 \times 47 \times 28 = 1316$
- Tidak Puas : $2 \times 47 \times 28 = 2632$
- Puas : $3 \times 47 \times 28 = 3948$
- Sangat Puas : $4 \times 47 \times 28 = 5264$

Sedangkan untuk mengetahui jumlah skor dalam bentuk persentasi dapat diketahui dengan cara (hasil perolehan skor ÷ jumlah skor maksimal x 100%).

- Sangat Tidak Puas : $1316 \div 5264 \times 100\% = 25\%$
- Tidak Puas : $2632 \div 5264 \times 100\% = 50\%$
- Puas : $3948 \div 5264 \times 100\% = 75\%$
- Sangat Puas : $5204 \div 5264 \times 100\% = 100\%$

Tabel 6 Interval Skor Kepuasan Orang Tua Peserta Didik

Interval Skor	Presentasi	Kategori
≤1316	≤ 25%	Sangat Tidak Puas
1317 – 2632	26% – 50%	Tidak Puas
2633 – 3948	51% - 75%	Puas
3949 – 5264	76% - 100%	Sangat Puas

Diketahui bahwa jumlah total skor kepuasan orang tua peserta didik adalah sebesar 4178 skor. Karena total skor kepuasan orang tua peserta didik berada pada

interval 3949 - 5264, maka dapat dikategorikan “Sangat Puas”. Sedangkan apabila hasil perolehan skor tersebut diubah dalam bentuk presentasi maka $3939 \div 5264 \times 100\% = 79,37\%$. Artinya 79,37% tersebut berada pada kategori “Sangat Puas”.

Setelah dilakukan penghitungan skor secara keseluruhan pada variabel kepuasan orang tua peserta didik, maka selanjutnya peneliti akan menghitung hasil perolehan skor dari 3 indikator kepuasan. Perhitungan skor dari masing-masing indikator tersebut dimaksudkan untuk mengetahui indikator mana yang mempunyai skor terendah dan paling tinggi dalam bentuk persentasi. Perhitungannya dapat dilakukan dengan cara:

$$\text{Hasil Perolehan Skor} \div \text{Jumlah Skor Maksimal} \times 100\%$$

Jumlah skor maksimal akan berbeda-beda dari setiap indikator sesuai dengan banyaknya item pernyataan. Untuk mengetahui jumlah skor maksimal pada setiap indikator dapat dilakukan dengan cara (Nilai Skor tertinggi x Jumlah Responden x Jumlah Item Pernyataan). Sedangkan hasil perolehan skor dari setiap indikator dapat dilihat di lampiran. Jumlah skor maksimal dari setiap indikator dapat diketahui sebagai berikut:

- 4 Item Pernyataan, maka $(4 \times 47 \times 4) = 756$
- 8 Item Pernyataan, maka $(4 \times 47 \times 8) = 1504$
- 16 Item Pernyataan, maka $(4 \times 47 \times 16) = 3008$

- 1). Skor Konfirmasi Harapan
Diketahui bahwa jumlah pernyataan (Konfirmasi harapan) adalah 16 item dengan nomor pernyataan 1-16, sedangkan untuk jumlah perolehan skor secara keseluruhan adalah 2396. Maka didapatkan hasil $(2396 \div 3008 \times 100\%) = 79,65\%$.
- 2). Skor Kemudahan memperoleh
Diketahui bahwa jumlah pernyataan (Kemudahan memperoleh) adalah 8 item dengan nomor pernyataan 17-24, sedangkan untuk jumlah perolehan skor secara keseluruhan adalah 1187. Maka didapatkan hasil $(1187 \div 1504 \times 100\%) = 78,92\%$.
- 3). Skor Kesiediaan Merekomendasikan
Diketahui bahwa jumlah pernyataan (Kesiediaan Merekomendasikan) adalah 4 item dengan nomor pernyataan 25-28, sedangkan untuk jumlah perolehan skor secara keseluruhan adalah 1346. Maka didapatkan hasil $(1346 \div 1692 \times 100\%) = 79,55\%$.

Setelah dilakukan perhitungan perolehan skor dari masing-masing indikator maka dapat disimpulkan bahwa skor tertinggi berada pada indikator (Konfirmasi Harapan) dengan perolehan skor sebanyak 2396 (79,65%), sedangkan skor terendah berada pada indikator (Kesiediaan Merekomendasikan) dengan perolehan skor sebanyak 595 (78,70%).

3. Uji Korelasi Product Moment

Setelah diketahui bahwa data penelitian berdistribusi normal selanjutnya yaitu melakukan penghitungan

korelasi product moment, korelasi ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kualitas layanan PAUD dengan kepuasan orang tua peserta didik di PG-TK Aisyiyah Bustanul Athfal Bebekan Sidoarjo.

Uji korelasi pearson product moment dengan SPSS digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan kedua variabel. Berdasarkan penghitungan tersebut dapat diketahui bahwa nilai korelasi hitung sebesar **0,686** dan untuk **N = 47** dengan taraf signifikan 5% maka harga r-tabel adalah 0,288.

Ketentuannya bila r-hitung lebih kecil dari r-tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Tetapi apabila r-hitung lebih besar dari r-tabel maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian hipotesis berbunyi terdapat hubungan positif antara kualitas layanan PAUD dengan kepuasan orang tua peserta didik di PG-TK Aisyiyah Bustanul Athfal Bebekan Sidoarjo diterima atau **H_a diterima**, karena r-hitung (**0,686**) lebih besar dari r-tabel (**0,288**) yang artinya semakin baik kualitas layanan pendidikan anak usia dini yang diberikan, maka semakin puas orang tua peserta didik terhadap lembaga tersebut. Untuk melihat seberapa kuat hubungan, maka dapat dilihat pada tabel pedoman interpretasi koefisien korelasi berikut:

Tabel 7 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

R	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Korelasi Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hubungan antara kualitas layanan PAUD dengan kepuasan orang tua peserta didik di PG-TK Aisyiyah Bustanul Athfal Bebekan Sidoarjo dengan nilai r-hitung sebesar **0,686** adalah **Kuat**.

Perhitungan diatas menghasilkan r sebesar 0,686. harga r tabel kemudian dicari signifikansinya dengan mencari t hitung. Nilai t hitung diketahui dengan mensubstitusikan nilai r dalam rumus t dibawah ini:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0,686\sqrt{47-2}}{\sqrt{1-0,686^2}}$$

$$t = \frac{0,686\sqrt{45}}{\sqrt{1-0,470596}}$$

$$t = \frac{0,686\sqrt{45}}{\sqrt{0,52681}}$$

$$t = \frac{0,686 \times 6,708}{0,709}$$

$$t = \frac{4,6016}{0,709}$$

$$t = 6,490$$

Nilai t hitung sebesar 6,490 diatas kemudian dibandingkan dengan nilai t tabel. Nilai t tabel yang digunakan mempertimbangkan $\alpha = 0,05$ uji dua pihak dan $dk = n - 2 = 45$, sehingga didapatkan t tabel sebesar 2,021. Hasil perbandingan menunjukkan harga t hitung 6,490 lebih besar dari t tabel, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan PAUD dengan kepuasan orang tua peserta didik di PG-TK Aisyiyah Bustanul Athfal Bebekan Sidoarjo.

PEMBAHASAN

Hasil pengukuran total skor angket kualitas layanan PAUD dan kepuasan orang tua peserta didik di PG-TK Aisyiyah Bustanul Athfal Bebekan Sidoarjo, diketahui bahwa:

Kualitas layanan PAUD berada pada kategori “Sangat Baik” dengan perolehan total skor sebanyak 4959 (79,93%). Sedangkan hasil penghitungan skor dari masing-masing indikator, skor terendah berada pada (standar pengelolaan) dengan perolehan skor sebanyak 287 (76,33%) dan skor tertinggi berada pada (standar sarana dan prasarana) dengan perolehan skor sebanyak 478 (84,75%).

Kepuasan orang tua peserta didik berada pada kategori “Sangat Puas” dengan perolehan total skor sebanyak 4178 (79,37%). Sedangkan hasil penghitungan skor dari masing-masing indikator, skor terendah berada pada (kesediaan merekomendasikan) dengan perolehan skor sebanyak 595 (78,70%) dan skor tertinggi berada pada (konfirmasi harapan) dengan perolehan skor sebanyak 2396 (79,65%).

Berdasarkan uji statistik yang telah dilakukan, kualitas layanan PAUD memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan orang tua peserta didik yang ditunjukkan dengan r hitung yang lebih besar dari r tabel ($0,686 > 0,288$). Hubungan positif yang dimaksud adalah semakin baik kualitas layanan PAUD yang berikan, maka semakin puas orang tua peserta didik pada lembaga tersebut. Sebaliknya, jika semakin tidak baik kualitas layanan PAUD yang diberikan, maka orang tua peserta didik semakin tidak puas (kecewa).

Dari tabel pedoman untuk menginterpretasikan koefisien korelasi diketahui bahwa kualitas layanan PAUD memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan orang tua peserta didik karena berada pada interval koefisien 0,60 – 0,799. Hal ini berarti H_a yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas layanan PAUD dengan kepuasan orang tua peserta didik diterima. Hasil uji signifikansi juga menunjukkan bahwa t hitung lebih besar daripada t tabel ($6,490 > 2,021$) yang berarti terdapat hubungan yang

positif dan signifikan antara kualitas layanan PAUD dengan kepuasan orang tua peserta didik di PG-TK Bustanul Athfal Bebekan Sidoarjo.

Jika dilihat dari tingkat pendidikan terakhir orang tua peserta didik sebagai responden dalam penelitian ini yang memiliki pendidikan terakhir Sarjana (S1) adalah 17 orang (36,17%), SMA sebanyak 15 orang (31,92%), Diploma sebanyak 13 orang (27,66%), dan Magister (S2) sebanyak 2 orang (4,25%). Artinya apabila dilihat dari tingkat pendidikan orang tua peserta didik sebagai responden dalam penelitian ini paling banyak adalah berpendidikan Sarjana (S1) dengan jumlah 17 orang (36,17%). Sedangkan untuk pendidikan terakhir tenaga pendidik Sarjana (S1) berjumlah 14 orang (70%), sedang menempuh pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 3 orang (15%) dan yang berpendidikan SMA sebanyak 3 orang (15%). Artinya, melalui data yang telah diolah tersebut sebagian besar pendidik PAUD PG-TK Aisyiyah Bustanul Athfal Bebekan Sidoarjo telah memenuhi kualifikasi akademik sebagai seorang pendidik PAUD. Karena bagaimanapun juga peningkatan kualitas pendidikan tidak terlepas dari peranan pendidik sebagai unsur utama dalam keseluruhan proses pendidikan. Pendidik mempunyai peranan dan tugas untuk membimbing, mengarahkan dan juga menjadi teladan bagi para peserta didiknya.

Oleh sebab itu, dengan setumpuk tugas serta tanggung jawab yang diembannya pendidik hendaknya dapat menunjukkan bahwa dia mampu menghasilkan kinerja yang baik demi terciptanya pendidikan yang bermutu. Pendidik merupakan komponen yang paling berpengaruh terhadap terciptanya proses dan hasil pendidikan yang berkualitas. Dengan demikian, upaya apapun yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan tidak akan memberikan sumbangan yang signifikan tanpa didukung oleh pendidik yang profesional dan berkualitas (Oktaviani, 2013:113).

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya ditujukan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada:

1. Ibu Wuryanti Ummu Azizah, S.Ag., S.Pd.I selaku kepala sekolah dan Ibu Massunyah, S.Pd.I selaku wakil kepala sekolah PG-TK Aisyiyah Bustanul Athfal Bebekan Sidoarjo.
2. Bapak Drs. I Nyoman Sudarka, M.S. selaku Dosen Pembimbing, Ibu Dr. Gunarti Dwi Lestari, M.Si., M.Pd. selaku Dewan Penguji pertama dan Bapak Heryanto Susilo, S.Pd., M.Pd. selaku Dewan Penguji kedua.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan PAUD berada pada kategori “Sangat Baik”. Hal tersebut ditunjukkan dengan perolehan total skor sebanyak 4959 (79,93%). Sedangkan hasil penghitungan skor dari masing-masing indikator, diketahui bahwa skor terendah berada pada (standar pengelolaan) dengan perolehan skor sebanyak 287 (76,33%) dan skor tertinggi berada pada (standar sarana dan prasarana) dengan perolehan skor sebanyak 478 (84,75%).
2. Kepuasan orang tua peserta didik berada pada kategori “Sangat Puas” dengan perolehan total skor sebanyak 4178 (79,37%). Sedangkan hasil penghitungan skor dari masing-masing indikator, diketahui bahwa skor terendah berada pada (kesediaan merekomendasikan) dengan perolehan skor sebanyak 595 (78,70%) dan skor tertinggi berada pada (konfirmasi harapan) dengan perolehan skor sebanyak 2396 (79,65%).
3. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan pendidikan anak usia dini dengan kepuasan orang tua peserta didik di PG-TK Aisyiyah Bustanul Athfal Bebekan Sidoarjo. Hal ini ditunjukkan dengan harga r hitung lebih besar dari r tabel ($0,686 \geq 0,288$) dan hasil uji signifikansi yang menunjukkan bahwa harga t hitung lebih besar dari t tabel ($6,490 \geq 2,021$). Kemudian hubungan antara kedua variabel termasuk dalam kategori “Kuat”, karena berada pada interval koefisien $0,60 - 0,799$.
4. Jika dilihat dari tingkat pendidikan terakhir orang tua peserta didik (sebagai responden) dalam penelitian ini, pendidikan terakhir yang paling banyak adalah Sarjana (S1) dengan jumlah 17 orang (36,17%) dan pendidikan terakhir tenaga pendidik yang paling banyak adalah Sarjana (S1) dengan jumlah 14 orang (70%). Artinya, melalui data yang telah diolah tersebut sebagian besar pendidik PAUD pada lembaga tersebut telah memenuhi kualifikasi akademik sebagai seorang pendidik PAUD.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka saran yang dapat penulis berikan adalah:

1. Bagi pemilik, pengelola maupun pendidik hendaknya dapat mempertahankan kualitas layanan yang diberikan sehingga kepuasan orang tua peserta didik pada lembaga tersebut tetap terjaga dengan cara melakukan survey tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan secara berkala, baik pada akhir semester maupun akhir tahun untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan orang tua

sebagai bahan rujukan untuk pengembangan kualitas lembaga yang lebih baik.

2. Bagi orang tua peserta didik, hendaknya dapat berperan aktif dan saling bekerja sama dalam hal mendidik, membina dan mengarahkan anaknya ketika sedang berada dirumah sehingga terdapat kesesuaian antara belajar disekolah dan dirumah. Bagaimanapun juga peran orang tua sangat dibutuhkan untuk dapat meningkatkan dan mengoptimalkan potensi yang dimiliki anak.
3. Bagi penelitian selanjutnya, hendaknya dapat menggunakan variabel yang lebih luas cakupannya sehingga memberikan hasil yang dapat di implementasikan khususnya bagi pengembangan kualitas pendidikan anak usia dini kedepannya.
4. Berdasarkan hasil perolehan skor dari masing-masing indikator, standar pengelolaan dan kesediaan merekomendasikan merupakan indikator dengan hasil yang paling rendah (walaupun skor keseluruhan masih sangat baik), oleh sebab itu pihak pengelola/lembaga hendaknya dapat memanfaatkan media-media baik berupa kalender maupun internet untuk dijadikan bahan informasi setiap kegiatan maupun program yang dijalankan (bisa di update setiap saat) dan dapat diketahui oleh semua kalangan, sehingga kedepannya dapat dijadikan contoh sekaligus sarana promosi serta motivasi bagi anak dan memberikan kepuasan tersendiri bagi orang tua peserta didik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: PT Asdi Mahastya.
- Dahlia. 2014. *Pendidikan Anak Usia Dini Berwawasan Lingkungan dan Budi Pekerti di Jogja Green School*. Tesis. UIN Sunan Kalijaga
- Darsono dan Junaedi. 2006. "An Examination of Perceived Quality, Satisfaction, and Loyalty Relationship, Applicability of Comparative and Noncomparatibe Evaluation". *Gadjah Mada International Journal of Bussiness*, Volume 8 Nomor 3, Hal 323-342.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2007. *Konsep Pengembangan Kurikulum Pendidikan Anak Usia Dini Non Formal*. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan.
- Elliot, Alison. 2006. *Early Childhood Education: Pathways to quality and equity for all children*. Victoria: ACER Press.
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hiryanto, dkk.2011. *Pemetaan Tingkat Pencapaian Mutu Program Pendidikan Anak Usia Dini di Propinsi DIY*. Jurnal.Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Latif, Mukhtar,dkk. 2003. *Orientasi baru pendidikan paud teori dan aplikasi*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- 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.
- 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 dan Kebudayaan Nomor 137 Tahun 2014. Jakarta: Depdiknas.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 58 Tahun 2009. Jakarta: Depdiknas.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Pendidikan Anak Usia Dini. Jakarta: Depdiknas
- 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, Fredly. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia.
- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Riyanto. Yatim. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif, dan Kuantitatif*. Surabaya: Unesa University Press.

- 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.
- Sandjaja dan Albertus Heriyanto. 2006. Panduan Penelitian. Jakarta: Prestasi Pustakaraya.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Statistika untuk Penelitian (cetakan ke 23). Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2003. Total Quality Management. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Jakarta: Depdiknas.
- Usman, Husaini. 2006. Manajemen Teori, Praktek Dan Riset Pendidikan, Jakarta: Bumi Aksara.

