

Vol ... Hal 1-	Jurnal Pendidikan Luar Sekolah	Tahun
-------------------	---------------------------------------	----------------

LAYANAN LEMBAGA PENDIDIKAN DALAM MEMBANGUN KEPUASAN WALI MURID DI RA A1 AL-ALY SUKOMORO NGANJUK

Fitria Ni'matul Kholidiyah
I Ketut Atmaja J.A.

Universitas Negeri Surabaya
E-mail: fitriafitria515@gmail.com

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Diterima 6/2020
Disetujui 6/2020
Dipublikasikan bln/thn

Keywords:
layanan, lembaga
pendidikan, kepuasan
wali murid, Raudhatul
Athfal

Abstrak

Layanan lembaga pendidikan merupakan hal yang penting dalam membangun lembaga pendidikan. Tidak terkecuali lembaga Pendidikan Anak Usia Dini. Dengan baiknya layanan yang diberikan maka akan membentuk persepsi dari wali murid sehingga akan membangun perasaan puas atau tidak puas terkait layanan yang diberikan. Adapun aspek yang perlu dilihat dalam layanan lembaga pendidikan yaitu *tangible, competence, courtesy, communication, responsiveness*. sedangkan untuk mengetahui kepuasan wali murid bisa diukur dengan melihat mutu produk, harga, *service quality, emotional factor* dan juga kemudahan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelaksanaan layanan lembaga pendidikan dan Mendeskripsikan serta menganalisis layanan lembaga pendidikan dalam membangun kepuasan wali murid di RA A1 Al-Aly Sukomoro Nganjuk. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data wawancara mendalam, observasi partisipan dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah ditemukan adanya kepuasan dari wali murid terhadap layanan yang diberikan lembaga RA A1 Al-Aly Sukomoro.

Abstract

Educational institution services are important in educational institutions. No exception for early childhood education institutions. With the good services provided will form the perception of guardians of students so that they will build feeling of satisfaction or dissatisfaction related to the services provided. As for the aspects that need to be seen in the services of educational institutions namely *tangible, competence, courtesy, communication and responsiveness*. while to know the satisfaction of parents can be measured by looking at product quality, price, service quality, emotional factor and also convenience. The purpose of this study is to describe the implementation of educational institution services and describe also analyze the services of educational institutions to build satisfaction in RA A1 Al-Aly Sukomoro Nganjuk. This research uses a qualitative approach with depth interviews, participant observation and documentation. The result of this study are found to be satisfaction of parents of the services provide in RA Al-Aly Sukomoro.

Alamat Penyunting dan Tata Usaha:

Laboratorium Pendidikan Luar Sekolah

Fakultas Ilmu Pendidikan

Gedung O-1 Lantai 2 Jalan Lidah Wetan Sby Kode Pos 60213

Telp. 031-7532160 Fax. 031-7532112

E-mail: jpus@unesa.ac.id

E- ISSN 2580-8060



Pendidikan nasional merupakan salah satu bentuk cara untuk membentuk pembangunan manusia dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan menjadikan manusia berkualitas yang mampu menjawab tantangan zaman yang selalu berubah. Hal ini selaras dengan Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, 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.

Menurut Kamil (2011: 1) menyebutkan bahwa Pendidikan formal, informal dan nonformal sebagai bagian dari *continuing education* dan *lifelong education (shogai kyoiku)*, ketiga hal tersebut tidak dapat terpisahkan dan tidak dapat berdiri sendiri. Menurut Undang Undang Nomor 20 tahun 2003 menyebutkan bahwa Pendidikan Non Formal adalah pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah, dan/ atau pelengkap pendidikan formal. Dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat untuk mengembangkan potensi peserta didik dengan penekanan pada penguasaan pengetahuan keterampilan fungsional serta pengembangan sikap dan kepribadian profesional.

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan nomor 81 tahun 2013 pasal 1, (8) mencantumkan bahwa program pendidikan nonformal merupakan layanan pendidikan yang diselenggarakan untuk memberdayakan masyarakat melalui pendidikan kecakapan hidup, pendidikan anak usia dini, pendidikan kepemudaan, pendidikan pemberdayaan perempuan, pendidikan keaksaraan, pendidikan keterampilan dan pelatihan kerja, pendidikan kesetaraan, serta pendidikan lain yang ditujukan untuk mengembangkan kemampuan.

Pendidikan Anak Usia Dini memiliki peranan yang penting untuk menyiapkan anak menuju pendidikan yang lebih lanjut. Seperti dalam Undang-Undang No. 20

Tahun 2003, Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) merupakan sebuah upaya untuk membina anak dari lahir sampai dengan usia enam tahun melalui pemberian rangsangan pendidikan untuk tumbuh kembangnya baik secara jasmani maupun rohani. Perhatian pemerintah terhadap Pendidikan Anak Usia dini mendorong kesadaran masyarakat untuk ikut serta membantu mengembangkannya. Hal tersebut terbukti dengan semakin banyaknya lembaga PAUD yang menyebar di masyarakat. Layanan Pendidikan Anak Usia Dini menjadi salah satu hal penting yang harus diperhatikan karena akan mempengaruhi tumbuh kembang anak hingga dewasa. Masa keemasan untuk anak usia dini sangat potensial. Anak-anak harus dipersiapkan, diasuh dan dikembangkan bukan hanya pada aspek kognitif saja melainkan juga pada fisik, mental serta moral sebagai bekal menuju manusia yang dewasa dan patuh terhadap ajaran agama, dengan begitu akan tumbuh sebagai manusia yang berkualitas (Lestari, dkk. 2019: 259)

Untuk membentuk lembaga PAUD perlu adanya beberapa persyaratan yang harus di penuhi. Menurut 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 (Suyadi: 2011). Namun meskipun dalam undang-undang sudah jelas tercantum persyaratan yang harus terpenuhi akan tetapi pada kenyataannya masih banyak lembaga-lembaga PAUD yang berdiri tanpa syarat yang sesuai. Masih ada yang membentuk lembaga PAUD berorientasi pada bisnis, sehingga pendidikan anak bukan menjadi hal yang utama.

Permasalahan tersebut sangat memprihatinkan, mengingat begitu pentingnya kualitas bagi perkembangan dan pertumbuhan anak. Kondisi atau kualitas pendidikan suatu lembaga PAUD tidak hanya mempengaruhi keberlangsungan lembaga namun juga mempengaruhi bagaimana anak kedepannya. Elliot (2006) mengatakan bahwa terbukti jika PAUD yang memiliki layanan berkualitas akan memiliki pengaruh terhadap perkembangan

kognitif, sosial dan juga kemampuan anak dalam beradaptasi..

Menurut Kotler (2008: 83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Selain itu juga terdapat konsep kualitas layanan yang muncul pada tahun 1985, A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat penelitian dan direvisi kembali pada tahun 1988. Dalam artikel tersebut mereka menekankan pada adanya fenomena umum bahwa pencapaian kualitas dalam hal produk dan layanan menduduki posisi sentral. Kualitas layanan ini bagi mereka belum lagi terdefinisi secara baik. Kualitas layanan, menurut mereka adalah perbandingan antara harapan (*Expectation*) dengan kinerja (*Performance*).

Pelayanan pada bidang pendidikan tentunya berbeda dengan pelayanan pada bisnis. Karena pada dasarnya memiliki tujuan yang berbeda. Untuk bisnis cenderung mencari keuntungan atau bisa disebut profit oriented sedangkan pendidikan berbeda, pendidikan lebih berorientasi pada nilai dari jasa yang ditawarkan sehingga disebut value oriented. Pendidikan tergolong sektor jasa karena pendidikan berfokus pada peningkatan kompetensi siswa dan hasil dari sektor ini tidak berupa produk atau barang akan tetapi berupa pengetahuan dan keterampilan (Supriyani dan Heryanto, 2016: 68)

Oleh karena itu, sangat penting bagi suatu lembaga PAUD untuk selalu memperhatikan kualitas pelayanan pendidikan dari lembaganya, dengan begitu akan menghasilkan anak-anak yang juga berkualitas. Selain berhubungan dengan kemampuan anak, layanan pendidikan di suatu lembaga PAUD juga akan mempengaruhi bagaimana persepsi orang tua anak didik terhadap lembaga tersebut. Persepsi orang tua adalah suatu tanggapan ataupun cara pandang terhadap kualitas di lembaga penyedia layanan jasa tersebut. Cara pandang orangtua juga akan mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan orangtua dalam mengambil keputusan untuk memasukkan anak ke dalam lembaga PAUD. Daulay (2018 :22) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan menjadi faktor yang penting untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Sementara itu orangtua siswa merupakan pelanggan dari lembaga PAUD.

Menurut Andriani (dalam Saputri, 2013: 11), ada beberapa hal yang harus dipertimbangan oleh orang tua ketika memasukkan anak ke lembaga PAUD. Aspek yang

perlu diperhatikan antara lain: lokasi, keamanan, pendidikan agama, disiplin atau aturan sekolah, guru, bahasa, fasilitas sekolah, kebersihan dan juga metode pengajaran.

Banyaknya tuntutan dari masyarakat seringkali tidak seimbang dengan layanan yang diberikan oleh lembaga PAUD. Namun berbeda dengan RA A1 Al-Aly Sukomoro yang didirikan oleh Bapak Aly Musyafak pada tahun 2018 lalu. Meskipun tergolong sekolah baru namun layanan yang diberikan sudah sangat bagus. Hal tersebut berdasarkan dari wawancara singkat dengan salah satu masyarakat di Desa Pehserut yang mengatakan bahwa sekolah di RA A1 Al-Aly terkenal dengan pendidikan agamanya yang bagus. Banyak anak diajarkan hafalan disana dan bahkan menjadi satu-satunya sekolah di Kecamatan Sukomoro yang memiliki program tahfidz setingkat RA.

RA maupun Raudhatul Athfal adalah istilah yang digunakan untuk pendidikan bagi anak usia dini dengan nuansa agama islam. Berdasarkan keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 367 Tahun 1993 tentang Raudhatul Athfal adalah bentuk satuan pendidikan pra sekolah yang berciri khas Agama Islam pada jalur pendidikan sekolah dilingkungan Ditjen Binbaga Islam. Dari keputusan tersebut ditetapkan bahwa Raudhatul Athfal atau Bustanul Athfal adalah pendidikan untuk anak dengan berciri khas Agama Islam yang diselenggarakan oleh Departemen Agama.

RA A1 Al-Aly Sukomoro berlokasi di Jalan Lurah Ismail, Dsn. Kaliulo, Ds. Pehserut, Kec. Sukomoro. RA tersebut memiliki 3 kelas utama, yang pertama RA A1 setara dengan PAUD, RA A2 setara dengan TK A dan juga RA B setara dengan TK B. Dengan lokasi pedesaan yang asri akan mendukung proses belajar mengajar dikarenakan suasana yang tenang sehingga ketika anak-anak belajar akan lebih kondusif.

RA A1 Al-Aly memiliki keunikan dalam pelayanannya. Dimana sekolah tersebut dikemas dengan biaya yang relatif ekonomis bagi masyarakat menengah kebawah namun memiliki program pendidikan khususnya agama yang sangat bagus. Hal tersebut dibuktikan dengan sekolah yang selalu mengajarkan anak untuk berwudhu ketika sampai disekolah didampingi oleh guru-guru, setelah itu anak setiap hari diajarkan untuk selalu melaksanakan sholat sunnah dhuha berjamaah dan juga mengaji sebelum pelajaran dimulai serta menghafal ayat-ayat Al-Qur'an. Selain itu sekolah juga menerapkan pembelajaran untuk mendekatkan diri dengan alam, anak sering diajak belajar keluar kelas, selain di halaman sekolah, terkadang di sawah dan juga ke taman. Hal tersebut dilakukan untuk

mendekatkan diri anak dengan alam sehingga pembelajaran tidak monoton hanya di dalam kelas saja. Pihak sekolah percaya dengan begitu kreatifitas anak juga akan meningkat dari pada hanya duduk dikelas.

Alasan lain mengapa dipilihnya RA A1 Al-Aly tersebut dikarenakan masyarakat dari luar kecamatan yang juga tertarik untuk menyekolahkan anak yang pada kenyataannya lokasi rumah jauh dari sekolah. Hal tersebut menjadikan bukti bahwa meskipun tergolong sekolah baru namun memiliki peminat yang bukan hanya dari masyarakat sekitar namun dari luar juga mendengar baiknya kualitas di sekolah tersebut.

Alasan lain mengambil penelitian tersebut dikarenakan untuk mengetahui bagaimana layanan pendidikan yang diberikan oleh RA A1 Al-Aly Sukomoro sehingga mampu membuat puas wali murid. Dengan adanya hal tersebut pada akhirnya peneliti mengambil lokasi penelitian di RA A1 Al-Aly Sukomoro dengan judul "layanan lembaga pendidikan dalam membangun kepuasan wali murid di RA A1 Al-Aly Sukomoro."

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan layanan lembaga pendidikan di RA A1 Al-Aly Sukomoro serta mendeskripsikan dan menganalisis layanan lembaga pendidikan dalam membangun kepuasan wali murid di RA A1 Al-Aly Sukomoro Nganjuk

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dilakukan di RA A1 Al-Aly Sukomoro, tepatnya berlokasi di jalan Lurah Ismail No. 18 Kaliulo, Ds. Pehserut, Kec. Sukomoro, Kab. Nganjuk. Alasan peneliti memilih lembaga tersebut sebagai lokasi penelitian adalah karena di RA A1 Al-Aly Sukomoro memiliki program tahfidz dan keagamaan yang lebih banyak dari RA (Raudhatul Athfal) lain yang setingkat.

Subjek penelitian terdiri dari ketua yayasan Al-Aly Sukomoro, Kepala Sekolah dan juga guru selaku penyedia layanan lembaga pendidikan, dan wali murid selaku pelanggan. Data diperoleh dari kegiatan belajar mengajar anak sebagai perwujudan layanan lembaga pendidikan dan juga pernyataan dari pihak pengurus yayasan dan juga wali murid.

Riyanto (2010:39) menyebutkan bahwa dalam sebuah penelitian selalu terjadi proses untuk mengumpulkan data. Dalam proses tersebut memerlukan satu atau beberapa metode. Jenis metode yang dipilih dan digunakan dalam

pengumpulan harus sesuai dengan sifat maupun karakteristik dari penelitian yang diambil. Dalam penelitian ini, menggunakan tiga teknik yaitu dengan melakukan wawancara mendalam, observasi partisipatif dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, wawancara mendalam lebih diutamakan, karena untuk mengetahui persepsi wali murid dalam mencapai kepuasan diperlukan pendekatan pada masing-masing individu untuk mengetahui hasilnya.

Analisis data menurut Bogdan (dalam Sugiyono, 2011:244) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Dalam penelitian ini menggunakan koleksi data (collecting data), reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

Uji keabsahan data pada penelitian ini menggunakan uji kredibilitas, uji dependabilitas dan uji konfirmabilitas.

HASIL

Profil Lembaga

Yayasan Al-Aly Sukomoro merupakan lembaga pendidikan agama islam pertama di Desa Pehserut, Sukomoro yang berdiri pada tahun 2016. Berdirinya lembaga tersebut berawal dari munculnya keresahan yang dimiliki oleh Bapak Ali selaku pendiri, dimana di wilayah sekitar tersebut masih banyak warga masyarakat yang kurang peduli dengan ilmu agama yang dimiliki anaknya. Sehingga meskipun hingga dewasa, anak tidak diajarkan untuk melaksanakan kewajiban sebagai umat beragama. Pada awalnya Bapak Ali mendirikan TPQ untuk mengajar anak mengaji, dikarenakan pada saat itu belum ada tanah untuk membangun sekolah. Dan pada akhirnya tahun 2018 Bapak Ali mendirikan Sekolah RA dan MI yang diresmikan dan mendapat sambutan baik dari masyarakat sekitar. Baik RA maupun MI memiliki izin resmi sendiri-sendiri, untuk RA yaitu NSM RA : 101 235 180 180. Hingga saat ini sekolah sudah berjalan dua tahun dan memiliki perkembangan yang pesat dari segi sarana-prasarana dan juga pembelajarannya. Untuk tahun 2020, Yayasan Al-Aly juga akan meresmikan sekolah baru berjenjang MTs.

Visi misi yang dimiliki adalah membentuk generasi cerdas, berilmu amaliah, beramal ilmiah, dan berakhlakul karimah. Dengan adanya visi misi tersebut

maka terbentuklah program kegiatan yang bertujuan untuk mewujudkan visi misi. Adapun program harian yang dimiliki RA A1 Al-Aly Sukomoro adalah sama dengan Raudhatul Athfal yang lain atau program setingkat PAUD. Namun ada tambahan mengajarkan nilai-nilai keagamaan seperti wudhu sebelum memulai belajar, hafalan bacaan sholat wajib, sholat sunnah, bersholawat, adzan, hafalan asmaul husna dan hafalan ayat-ayat pendek.

Hasil Temuan

Hasil penelitian yang telah diperoleh oleh peneliti yaitu melalui teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi partisipatif dan dokumentasi. Peneliti melakukan penelitian di RA A1 Al-Aly Sukomoro. Peneliti memperoleh informasi dari informan yang merupakan pengurus yayasan yang meliputi ketua yayasan, kepala sekolah juga guru dan wali murid berjumlah 5 orang. Hasil penelitian yang sudah diperoleh akan diolah dan di sajikan secara deskripsi sesuai dengan fokus penelitian. Berkaitan dengan hasil peneliti menemukan data bahwa layanan yang diberikan lembaga berupa fasilitas dasar yang cukup bagi anak-anak, mulai dari ruang kelas, taman bermain, tempat beribadah dan kamar mandi dengan jumlah yang cukup. Selain itu untuk materi yang diberikan sesuai dengan arahan dari IGRA Kabupaten namun diberikan tambahan materi keagamaan dari yayasan sendiri seperti kewajiban wudhu dan sholat sunnah sebelum memulai belajar.

Ditemukan data tentang wali murid juga yang mengatakan dengan lokasi yang dekat dan tidak terlalu ramai lalu lintas kendaraan besar membuat mereka nyaman untuk menyekolahkan anak di RA A1 Al-Aly karena menurut mereka lebih aman. Wali murid juga jarang mengalami keluhan terkait pelayanan karena menurut mereka sudah cukup baik antara yang mereka bayar dan hasil yang diterima.

PEMBAHASAN

Layanan Lembaga Pendidikan di RA Al-Aly Sukomoro

PAUD (Pendidikan Anak Usia Dini) merupakan salah satu bentuk pendidikan Non Formal, seperti yang tertulis dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan nomor 81 tahun 2013 pasal 1, (8) mencantumkan bahwa program pendidikan nonformal merupakan layanan pendidikan yang diselenggarakan untuk memberdayakan masyarakat melalui pendidikan kecakapan hidup, pendidikan anak usia dini, pendidikan kepemudaan, pendidikan pemberdayaan perempuan, pendidikan keaksaraan, pendidikan keterampilan dan pelatihan kerja,

pendidikan kesetaraan, serta pendidikan lain yang ditujukan untuk mengembangkan kemampuannya.

Untuk membentuk lembaga PAUD perlu adanya beberapa persyaratan yang harus di penuhi. Menurut 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 (Suyadi: 2011).

Menurut Zeithaml dkk (dalam Daryanto dan Ismanto, 2014: 135) pelayanan dapat dikembangkan menjadi beberapa dimensi sebagai berikut, yaitu:

1) Tangible

Fasilitas fisik yang diberikan oleh lembaga pendidikan RA A1 Al-Aly Sukomoro sudah baik, salah satunya adalah lokasi sekolah yang strategis. Secara tata letak, RA Al-Aly Sukomoro berada ditengah-tengah kecamatan sehingga mudah dijangkau oleh wali murid yang berasal dari luar desa. Selain itu untuk menuju lokasi tidak perlu melewati jalan raya besar sehingga aman untuk mobilitas anak. Untuk kondisi sekolah juga sangat asri, masih dikelilingi oleh sawah dan juga rumah penduduk. Letak sekolahnya sendiri cenderung lebih masuk dari jalan, sehingga sangat aman untuk anak belajar karena tidak memungkinkan anak untuk bermain dijalanan yang banyak kendaraan lalu lintas.

Sejalan dengan hal tersebut, fasilitas yang diberikan oleh RA A1 Al-Aly Sukomoro dibuktikan dengan ungkapan informan dalam wawancara mendalam, observasi partisipan, dan dokumentasi yang dilakukan yaitu tersedianya gedung sekolah milik sendiri yang sudah cukup memadai, masing-masing kelas memiliki ruangan sendiri sehingga bisa fokus dimasing-masing kelas sesuai jenjang. Fasilitas yang diberikan juga lengkap, mulai dari ruang kelas, tempat ibadah, tempat bermain indoor maupun outdoor, kamar mandi, tempat wudhu, serta parkir untuk orangtua yang juga luas. Selain itu juga ada gazebo, sehingga ketika anak bosan belajar dikelas bisa di gazebo tersebut sehingga anak tidak jenuh.

2) Competence

RA A1 Al-Aly Sukomoro memiliki guru-guru yang berkompetensi serta berkomitmen dibidangnya. Syarat utama untuk menjadi guru disekolah tersebut adalah adanya niat serta komitmen kuat, tanpa adanya niat dari dalam diri akan kesulitan bertahan. Selain itu juga harus bisa melakukan baca tulis Al-Qur'an dikarenakan sekolah tersebut berbasis agama

dengan adanya program tahfidz, sehingga tuntutan utama yang harus dimiliki adalah menguasai baca tulis Al-Qur'an.

Sejalan dengan hal tersebut, bentuk kompetensi yang dimiliki guru dibuktikan dengan ungkapan informan dalam wawancara mendalam, observasi partisipan, dan dokumentasi yang dilakukan. Latar belakang pendidikan bukan suatu hal yang utama, bagi ketua yayasan. Latar belakang pendidikan bisa diatur dan disesuaikan tempatnya. Yang terpenting adanya komitmen yang kuat dan tanggung jawab tinggi. Guru-guru di RA A1 Al-Aly dilarang untuk mengosongkan kelas, sehingga ketika ada halangan atau hal penting sehingga harus meninggalkan kelas maka harus ada pengganti yang mengisi. Dengan begitu kelas tidak akan pernah kosong dan proses-belajar mengajar tetap berlanjut. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk tanggungjawab guru terhadap amanahnya. Selain itu salah satu contohnya adalah pegawai yang memegang keuangan yang juga sudah cukup bagus dalam mengelola keuangan, hal tersebut dibuktikan dengan minim nya kebocoran yang terjadi dilembaga dan keluar-masuknya uang termonitor dengan jelas. Sehingga ada bukti otentik yang bisa dipertanggungjawabkan.

3) *Courtesy*

Courtesy merupakan tanggapan yang biasanya diberikan oleh seseorang kepada orang lain ketika sedang berhubungan. Sikap guru-guru maupun pegawai di RA A1 Al-Aly Sukomoro dapat dikatakan baik. Mayoritas bersikap ramah kepada wali murid, hal tersebut dapat dilihat ketika wali murid sedang mengantarkan anak kesekolah dan ketika bertemu dengan guru maka guru akan menyapa dan jika belum masuk kelas terkadang berbincang dengan wali murid.

Bentuk keramahan tersebut dibuktikan dengan ungkapan wali murid dalam wawancara mendalam dan observasi partisipan yang dilakukan dimana guru selain berikap ramah terhadap wali murid juga bersikap bersahabat terhadap anak-anak, terlebih bagi guru yang mengajar anak usia dini. Anak dengan usia dini maka akan lebih nyaman ketika guru bersikap lebih bersahabat dan selalu ceria ketika mengajar. Sehingga anak juga akan semangat belajar ketika guru memiliki sikap yang baik, dengan baiknya sikap yang dimiliki guru kepada anak akan mempengaruhi pandangan wali murid terhadap guru. Hubungan yang baik antara wali murid dan guru terlihat dengan

terlibatnya orangtua dalam kegiatan disekolah. Dalam salah satu kegiatan sekolah, wali murid ikut serta membantu kegiatan dengan menjadi panitia. Kolaborasi antara guru dan wali murid tersebut menggambarkan adanya relasi yang baik antara guru dan wali murid.

4) *Communication*

Komunikasi adalah salah satu hal penting ketika sedang berhubungan dengan orang lain. Begitu pula dengan lembaga penyedia layanan pendidikan juga ada baiknya untuk memperbaiki komunikasi dengan wali murid atau wali murid. Komunikasi yang dibentuk oleh guru kepada wali murid cukup baik. Salah satu contoh bukti komunikasi yang baik antara wali murid dan juga guru adalah ketika ada masukan ataupun saran dari wali murid, guru akan merespon dengan baik dan memberikan kesempatan secara luas bagi wali murid mengemukakan pendapatnya.

Hal tersebut bisa dilakukan kapanpun ketika wali murid ingin memberi masukan atau saran. Bentuk komunikasi tersebut dibuktikan dengan ungkapan informan dalam wawancara mendalam, observasi partisipan, dan dokumentasi yang dilakukan dimana pemberian saran ataupun masukan tidak hanya dilakukan secara formal didalam forum seperti rapat atau musyawarah wali murid. Namun juga disediakan grup secara online yang bisa digunakan sebagai tempat untuk wali murid membagikan pendapatnya dan hal tersebut bisa dilakukan secara bebas dan terbuka dengan catatan untuk kebaikan sekolah dan juga pendidikan anak.

5) *Responsiveness*

Responsiveness merupakan kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Seorang guru ataupun pegawai harus memberikan respon yang baik ketika seorang wali murid membutuhkan bantuan. Di RA A1 Al Aly Sukomoro, seorang guru/pegawai selalu terbuka lebar untuk membantu wali murid untuk mendapatkan informasi atau membantu apa yang dibutuhkan wali murid.

Bentuk respon yang diberikan pihak sekolah kepada wali murid dibuktikan dengan ungkapan informan dalam wawancara mendalam, observasi partisipan, dan dokumentasi yang dilakukan. Hal yang biasa dilakukan wali murid ketika membutuhkan bantuan adalah dengan menghubungi guru/pegawai yang bertanggungjawab atas hal yang diamankan.

Salah satu contohnya adalah pegawai yang memegang keuangan sekolah. Sehingga ketika wali murid membutuhkan bantuan dari pegawai tersebut untuk menanyakan terkait dengan pembayaran bulanan anak atau tagihan sekolah lainnya maka dapat dengan bebas menghubungi secara online ataupun secara langsung baik disekolah maupun dirumah jika mengalami kesulitan atau kurang memahami hal tersebut.

Kepuasan Wali Murid di RA Al-Aly Sukomoro

Hawkins dan Looney dalam Tjiptono (2005) telah menyatakan bahwa aspek pembentuk kepuasan adalah adanya kesesuaian harapan, kemudahan dalam memperoleh yang diharapkan, dan ketersediaan untuk merekomendasikan. Jika lembaga pendidikan PAUD dapat memberikan layanan yang sesuai dengan harapan wali murid dan memberikan kemudahan untuk memperoleh layanan tersebut maka kepuasan wali murid akan terbentuk.

Menurut Irawan (2002) terdapat 5 indikator yang dapat menunjukkan kepuasan wali murid yaitu:

1. Mutu Produk

Kualitas pendidikan sangat berpengaruh pada mutu yang ada di sekolah tersebut. Adapun yang mempengaruhi mutu produk dalam kualitas pendidikan di RA Al Al-Aly Sukomoro berupa kurikulum yang sesuai dengan yang telah ditetapkan dan dikembangkan sekreatif mungkin, sarana-prasarana pendidikan yang memadai, kualitas pendidik yang bagus.

Sejalan dengan hal tersebut, mutu yang diberikan sekolah untuk proses pembelajaran anak dibuktikan dengan ungkapan informan dalam wawancara mendalam, observasi partisipan, dan dokumentasi yang dilakukan mengenai kurikulum di RA Al Al-Aly Sukomoro yang sudah sesuai dengan yang ditetapkan oleh pusat dan juga selalu ada bimbingan dari IGRA (Ikatan Guru Raudhatul Athfal) kabupaten. Namun meskipun begitu sekolah juga mengembangkan sendiri materi-materi tersebut seperti adanya tambahan agamanya maupun bahasa, mulai dari bahasa arab, bahasa inggris, dan bahasa jawa. Guru-guru dengan kreatif menciptakan lagu untuk anak-anak dengan berbagai bahasa sehingga anak bisa mudah untuk mengingatnya. Selain itu juga terkait sarana prasarana maupun kualitas pendidikan sudah dapat dilihat pada poin sebelumnya yang menunjukkan bahwa RA Al Al-Aly Sukomoro

sudah memberikan pelayanan terbaik yang dimilikinya. Bahkan pihak lembaga sangat yakin bisa bersaing dengan sekolah lain, maka tidak perlu khawatir karena RA Al-Aly memiliki keunggulan yang belum dimiliki RA lain yaitu tahfidz nya.

2. Harga

Harga merupakan biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan produk/jasa yang diinginkan. Untuk menghasilkan produk barang maupun jasa yang baik dibutuhkan modal yang cukup memadai. Begitu juga untuk membentuk sebuah lembaga pendidikan atau sekolah, diperlukan adanya modal atau biaya yang cukup untuk mendapatkan pendidikan yang baik. Namun meskipun begitu, masyarakat selalu menuntut untuk mendapatkan layanan pendidikan yang berkualitas namun tetap dengan harga yang ekonomis.

Sejalan dengan hal tersebut, harga yang harus dikeluarkan wali murid relatif murah dibuktikan dengan ungkapan wali murid dalam wawancara mendalam, observasi partisipan, dan dokumentasi yang dilakukan. Harga yang diberikan oleh RA Al Al-Aly Sukomoro jika dibandingkan dengan lembaga lain dengan layanan yang sama relatif menarik biaya yang lebih tinggi, sedangkan di RA Al Al-Aly dengan biaya yang rendah mampu memberikan layanan maksimal. Adapun layanan yang diberikan dengan harga yang ditetapkan tersebut berupa pendidikan anak yang dapat dikatakan lebih, dilihat dari materi yang diajarkan baik materi agama maupun materi umum RA Al Al-Aly Sukomoro selalu memiliki inovasi untuk menambahkan atau mengembangkan materinya. Selain itu anak juga mendapatkan makan gratis setiap dua minggu sekali untuk PAUD karena jadwal pulang lebih pagi sedangkan kelas lain yang jadwalnya lebih siang sehingga mendapatkan makan gratis setiap hari.

3. Quality Service

Quality Service merupakan kualitas yang dimiliki ketika melayani seorang wali murid. Seseorang yang menggunakan jasa layanan pendidikan akan berharap kepada penyedia jasa agar memberikan penawaran layanan pendidikan yang baik sesuai dengan harapannya. Pemberian layanan pendidikan yang baik dapat dilihat dari fasilitas, proses pembelajaran dan pelayanan yang bagus juga sistem yang bagus. Sejalan dengan hal tersebut, RA Al Aly Aly Sukomoro sudah

memberikan layanan pendidikan yang sesuai dengan seharusnya dibuktikan dengan ungkapan informan dalam wawancara mendalam, observasi partisipan, dan dokumentasi yang dilakukan, baik dari segi pengadaan sarana-prasarana maupun proses pembelajarannya, RA A1 Al Aly Sukomoro sudah memberikan pelayanan sebaik yang mereka bisa.

Hal tersebut ditandai dengan minimnya keluhan yang dirasakan wali murid selaku wali murid, keluhan tersebut muncul jika terjadi ketidak sesuaian antara harapan dan kenyataannya. Namun di RA A1 Al-Aly Sukomoro memiliki sedikit sekali keluhan dari wali murid, terkadang jika terjadi keluhan penyebab utamanya adalah kurangnya komunikasi yang baik sehingga menimbulkan ketidak selarasan informasi antara guru maupun wali murid. Namun hal tersebut dapat diatasi dengan mudah dan cepat, jika terjadi hal serupa maka yang dilakukan adalah mengumpulkan wali murid dan melakukan musyawarah terbuka sehingga tidak terjadi kesalahfahaman yang dapat menimbulkan kekecewaan atau tidak puasnyanya pelanggan atau wali murid terhadap pelayanan.

4. *Emotional Factor*

Faktor emosional adalah salah satu faktor yang timbul dari dalam diri konsumen, dalam hal ini adalah wali murid. Wali murid memiliki latar belakang yang berbeda tiap orang, baik status sosial, ras, agama maupun kedudukan di suatu masyarakat. Bagi wali murid yang beragama muslim akan cenderung lebih bangga ketika anaknya bersekolah di lembaga pendidikan yang berbasis agama islam dan disertai dengan kualitas yang baik.

Hal ini sejalan dengan yang dirasakan ketika menyekolahkan anak di RA A1 Al-Aly Sukomoro yang dibuktikan dengan ungkapan wali murid dalam wawancara mendalam, observasi partisipan serta dokumentasi yang dilakukan. Wali murid di RA A1 Al-Aly Sukomoro adalah masyarakat yang beragama muslim, dan sekolah tersebut adalah satu-satunya RA di kecamatan yang memiliki model pembelajaran tahfidz. Sejauh ini belum ada sekolah setingkat RA menggunakan metode yang sama dengan di Al-Aly.

Wali murid merasa sangat bangga ketika anak masih berada di usia dini namun sudah mampu menghafal bacaan wudhu, sholat, belajar menghafal asmaul husna dan bahkan menghafalkan ayat-ayat pendek maupun hadist yang bahkan orang dewasa

belum tentu mampu untuk menghafalnya. Sehingga dengan begitu orangtua akan merasa bahwa anaknya akan lebih unggul dari anak lain yang tidak diajarkan hal serupa dan dari situlah terlihat kebanggaan dari wali murid tentang prestasi atau hasil capaian yang anaknya terima selama bersekolah di RA A1 Al-Aly Sukomoro.

5. *Kemudahan*

Lembaga pendidikan adalah lembaga yang menyediakan layanan jasa pendidikan, terlebih lembaga untuk Pendidikan Anak Usia Dini diharapkan mampu untuk memberikan kemudahan bagi konsumennya dalam pemberian jasa pendidikan yang baik. Untuk lembaga PAUD maka orientasinya pada pemenuhan kebutuhan bagi anak serta mengoptimalkan potensi yang dimiliki oleh setiap anak. Dengan begitu RA A1 Al-Aly Sukomoro selalu memberikan kemudahan bagi anak untuk mengembangkan potensi yang dimiliki. Yang paling utama adalah program tahfidz, sehingga potensi anak untuk menghafal mulai dari ayat-ayat pendek di kembangkan serta diajarkan secara konsisten dan hal tersebut sejalan dengan yang disampaikan oleh informan dalam wawancara mendalam, observasi partisipan dan dokumentasi yang dilakukan.

Selain itu pengembangan karakter juga diperhatikan, sesuai dengan visi misinya yang menginginkan untuk membentuk anak berkahlaq karimah sehingga salah satu yang diterapkan adalah antara peserta didik laki-laki dan perempuan diajarkan untuk tidak saling memegang, dan konsekuensi yang harus diterima ketika melanggar adalah wudhu. Dengan begitu membentuk anak untuk selalu taat pada aturan maupun ajaran agama.

Selain mengembangkan tahfidz dan juga akhlak anak, RA A1 Al-Aly Sukomoro juga mengembangkan bakat minatnya yang lain juga diperhatikan sesuai dengan masing-masing anak, bagi anak yang memiliki kecenderungan untuk berbakat dibidang menyanyi maka diikutkan lomba menyanyi, bagi yang memiliki bakat menggambar di ikutkan untuk lomba menggambar baik dari internal sekolah maupun dari pihak luar yang mengadakan. Adanya perkembangan yang dimiliki anak tersebut tidak lupa untuk selalu melibatkan orangtua dalam prosesnya, sehingga orangtua mengetahui bagaimana progress yang dimiliki anak. Untuk secara rutin, setiap minggu orangtua akan diberikan buku penghubung yang

isinya memuat tentang perkembangan anak, sedangkan secara insidental bisa dilakukan kapan saja melalui media online yang pada zaman sekarang lebih mudah digunakan sewaktu-waktu.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan temuan dan pembahasan dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan layanan lembaga pendidikan yang diberikan sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan dan masih bisa ditingkatkan lebih baik lagi. Selain itu RA A1 Al-Aly Sukomoro lebih mengutamakan pada pelajaran agama bagi anak, dengan program unggulan tahfidz diharapkan anak sedari kecil terbiasa untuk menghafal, agar ketika dewasa akan lebih mudah saat ingin melanjutkan sekolah. Antara materi dan praktek dapat berjalan beriringan, seperti berwudhu, sholat sunnah, sholat, setelah itu materi umum, istirahat dan terakhir me-review materi yang sudah dijelaskan setiap hari. Dengan pembiasaan hal baik bagi anak, diharapkan menjadi pondasi yang kokoh bagi anak kedepannya.
2. Layanan lembaga pendidikan dalam membangun kepuasan wali murid:
 - a. Layanan lembaga pendidikan yang diberikan berupa *tangible, competence, courtesy, communication dan responsiveness*. Yang pertama yaitu *tangible* yang berupa pemenuhan sarana prasarana, gedung milik sendiri dan juga kemudahan akses. Kedua, *competence* yaitu guru ataupun pegawai yang ada sudah berkompetensi di bidangnya, memiliki komitmen, serta tanggungjawab yang tinggi. Ketiga, *courtesy* yaitu pegawai maupun guru memiliki sikap yang baik, bersikap ramah dan bersahabat baik dengan wali murid maupun peserta didik. Keempat, *communication* yaitu antara guru dan wali murid memiliki komunikasi yang baik, dilihat dari kedekatan antara guru dan murid. Kelima, *responsiveness*, guru maupun pegawainya selalu menanggapi wali murid dengan cepat tanggap. Guru/pegawai selalu terbuka kepada wali murid dan selalu memberikan kebebasan ketika wali murid membutuhkan bantuan guru maupun pegawai terkait dengan sekolah.

- b. Kepuasan wali murid dapat dilihat melalui mutu produk, harga, *service quality, emotional factor* dan kemudahan. Pertama, mutu produk yang dimiliki, antara lain program tahfidz untuk anak usia dini, adanya program tiga bahasa (jawa, inggris, arab) dalam materi pelajaran. Kedua adalah harga, dalam memilih orangtua cenderung akan berpikir panjang terkait dengan biaya yang dikeluarkan ketika memilih untuk menyekolahkan anak. Ketiga adalah *service quality*, kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangible, competence, courtesy, communication, dan responsiveness* yang membuktikan bahwa layanan sudah baik. Keempat adalah *emotional factor*, orang tua terbukti lebih bangga ketika anak memiliki kemampuan beragama di atas rata-rata dari anak yang bersekolah di tempat lain, antara lain anak mampu untuk menghafal bacaan sholat wajib, wudhu dan juga menghafal ayat Al-Qur'an maupun hadist, Kelima adalah kemudahan, yang diberikan oleh lembaga kepada wali murid untuk mengetahui perkembangan anak dan mengembangkan minat bakatnya melalui kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh lembaga, antara lain lomba mewarnai, lomba hafalan dan lomba bacaan sholat.

Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan, maka ada saran yang dapat dikemukakan antara lain:

1. Untuk RA A1 Al-Aly Sukomoro agar selalu memperbaiki kualitas seperti penambahan pada sarana prasana pendukung (LCD di setiap kelas, AC diruang kelas, penambahan APE dalam maupun luar) dengan begitu diharapkan juga akan membangun eksistensi sekolah semakin baik.
2. Untuk peneliti selanjutnya yang juga mengungkapkan topik yang sama agar lebih jeli untuk melihat kekurangan dari penelitian ini sehingga mampu untuk mengupas tuntas tentang apa yang belum sempat dibahas dalam penelitian ini, seperti membahas tentang kinerja guru dan juga pegawai di sana yang terkadang masih ada tumpang tindih dalam pembagian tugas.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto & Ismanto Setyabudi. 2014. Konsumen & Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media.
- Daulay, Indra Musnar. 2018. Kepuasan Orangtua terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD di TK Qurrota Ayun Pekanbaru. Jurnal Kindergarten Vol 1 No. 1 halaman 21-38
- Irawan, Handi. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Kamil, M. 2011. Pendidikan Non Formal. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip. 2000. Marketing. Jakarta: Erlangga.
- Lestari, Gunarti Dwi,dkk. 2019. The Analysis of Early Children Education Service Quality in Increasing The Satisfaction of Students Parents in At-Taqwa Kindergarten Surabaya. Atlantis Press: Advances in Social Science, Education and Humanities Research, vol 335 pg 253-259
- Riyanto, Yatim. 2010. Metodologi Penelitian Pendidikan. Surabaya: Penerbit SIC
- Saputri, Oktaviani Dwi. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD terhadap Tingkat Kepuasan Orangtua di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. Skripsi: Universitas Negeri Surabaya.
- Supriyani dan Heryanto Susilo. 2016. Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Siswa dalam Memilih Madrasah Aliyah Negeri Tuban. Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan Vol, 1 No. 1 Hal. 68-78
- Tjiptono, Fandy. 2015. Strategi Pemasaran. Edisi 4: Andi
- Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003.