

Vol 10 No 1 Hal 121- 133	J+PLUS UNESA Jurnal Mahasiswa Pendidikan Luar Sekolah	Tahun 2021
-----------------------------	--	---------------

KEPUASAN ORANG TUA PADA PROGRAM PARENTING DALAM JARINGAN DI PAUD KHADIJAH WONOREJO

DEWI NOVITA SARI

RIVO NUGROHO

Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu
Pendidikan Universitas Negeri Surabaya
dewi.17010034044@mhs.unesa.ac.id

Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu
Pendidikan Universitas Negeri Surabaya
rivonugroho@unesa.ac.id

Info Artikel	Abstrak
<p>Sejarah Artikel: Diterima 03/2021 Disetujui 03/2021 Dipublikasikan 4/2021</p> <p>Keywords: Parental Satisfaction, Online Parenting Program, PAUD</p>	<p>Salah satu jenjang pendidikan yang terdampak pada masa pandemi covid-19 adalah pendidikan anak usia dini (PAUD), yang harus dilaksanakan secara dalam jaringan (daring). Dalam pembelajaran siswa PAUD tidak dapat melaksanakannya secara mandiri, mereka membutuhkan keterlibatan orang tua sebagai pendamping. Sehingga, dibutuhkan kerjasama yang baik antara lembaga PAUD dengan orang tua, untuk itu dibutuhkan program <i>parenting</i> daring. Pada program <i>parenting</i> daring kualitas layanan harus baik agar memberikan kepuasan yang maksimal untuk orang tua. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan orang tua pada program <i>parenting</i> daring. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode penelitian survei deskriptif dengan teknik analisis <i>Wilcoxon Signed Rank Test</i>. Responden penelitian ini adalah orang tua siswa PAUD Khadijah Wonorejo berjumlah 14 orang tua. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan orang tua PAUD Khadijah Wonorejo pada program <i>parenting</i> daring dimensi <i>assurance</i> (jaminan), <i>emphaty</i> (empati), dan <i>responsiveness</i> (ketanggapan) adalah puas karena semua indikator memiliki taraf signifikansi $> 0,05$ sehingga H_0 diterima. Pada dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik) orang tua tidak puas dibuktikan dengan dari 8 indikator, 6 indikator memiliki taraf signifikansi $< 0,05$ sehingga H_1 diterima. Pada dimensi <i>reability</i> (keandalan) puas karena semua indikator memiliki taraf signifikansi $> 0,05$ sehingga pada dimensi ini orang tua puas dan terdapat satu indikator yang sangat puas.</p> <p><i>Abstract</i></p> <p>One of the educational level affected during the Covid-19 pandemic is early childhood education (PAUD), which must be carried out online. In learning, PAUD students cannot do it independently, they need the involvement of parents as a companion. So, it takes good cooperation between PAUD institutions and parents, for that we need an online parenting program. In online parenting programs the quality of service must be good in order to provide maximum satisfaction for parents. This study aims to determine parental satisfaction with online parenting programs. This research is a quantitative research with a descriptive survey research method with the Wilcoxon Signed Rank Test analysis technique. Respondents of this study were 14 parents of Khadijah Wonorejo PAUD students. The results showed that the satisfaction of the parents of PAUD Khadijah Wonorejo in the online parenting program with the dimensions of assurance (assurance), empathy (empathy), and responsiveness (responsiveness) is satisfied because all indicators have a significance level of > 0.05 so that H_0 is accepted. In the tangible dimension (physical evidence) parents are not satisfied as evidenced by the 8 indicators, 6 indicators have a significance level of < 0.05 so that H_1 is accepted. In the reliability dimension, it is satisfied because all indicators have a significance level of > 0.05 so that in this dimension parents are satisfied and there is one indicator that is very satisfied.</p>
<p>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</p>	<p>E- ISSN 2580-8060</p>

Pada kondisi pandemi covid-19 pada saat ini, banyak perubahan yang terjadi di berbagai negara dan pada semua bidang, baik di bidang pendidikan, ekonomi, sosial dan budaya. Wabah ini disebabkan oleh *Novel Coronavirus* (SARS-Cov-2) Wabah ini pertama kali dilaporkan mewabah di Wuhan, China. Namun dengan cepat menyebar luas ke penjuru negara tidak terkecuali di Indonesia. Kasus pertama Indonesia terdeteksi pada tanggal 2 Maret 2020, hal ini diungkapkan oleh presiden Indonesia Ir Joko Widodo dalam siaran persnya.

Dengan penyebaran virus corona yang begitu cepat, maka untuk memutus mata rantai penyebaran covid-19 ini salah satu upaya pemerintah, adalah dengan *social distancing*. Dengan adanya *social distancing* hingga pemberlakuan PSBB (pembatasan sosial berskala besar) menjadikan segala aktivitas yang mengumpulkan banyak orang sementara waktu di tiadakan. Termasuk di bidang pendidikan yang harus menyesuaikan dengan keadaan ini, maka tentunya hal ini berdampak besar pada bidang pendidikan (Gunawan et al., 2020).

Sejak diterbitkannya Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 pada Satuan Pendidikan dan Nomor 36962/MPK.A/HK/2020 tentang Pelaksanaan Pendidikan dalam Masa Darurat *Coronavirus Disease* (COVID-19) maka kegiatan belajar dilakukan secara daring (*online*) dalam rangka pencegahan penyebaran *coronavirus disease* (COVID-19) (Menteri Pendidikan, 2020). Maka dengan adanya hal tersebut pelaksanaan pembelajaran di semua jenjang pendidikan dilaksanakan dari rumah, atau secara dalam jaringan (*online*) termasuk dalam pendidikan anak usia dini.

Pendidikan anak usia dini sendiri, menurut Undang-Undang nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional pada Pasal 1 ayat 14 dijelaskan bahwa pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) merupakan upaya pembinaan yang ditujukan kepada anak sejak lahir hingga berusia enam tahun yang dilakukan untuk memberikan rangsangan pendidikan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani serta rohani agar memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut. Dalam pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) penyelenggaraannya terbagi menjadi bentuk formal, nonformal dan informal. (Indonesia, 2003)

Pendidikan anak usia dini misalnya berupa Taman Kanak-Kanak (TK) atau Roudlatun Atfhal/Sederajat, Kelompok Belajar (KB) atau Taman Penitipan Anak (TPA) atau Sejenisnya, serta untuk PAUD dalam bentuk informal adalah pendidikan keluarga atau lingkungan (Wiyani, 2016:24 dalam (Lailatin, 2018)

Dalam penyelenggaraan pendidikan anak usia dini secara dalam jaringan (*daring*) ini tentunya berbeda, dengan penyelenggaraan pendidikan menengah maupun pendidikan tinggi hal ini, karena dalam keseharian siswa pendidikan menengah serta pendidikan tinggi telah terbiasa dengan *smartphone* dan tahapan belajar mereka juga bisa mandiri dan tidak membutuhkan bimbingan orang tua, berbeda dengan pendidikan anak usia dini yang tidak dapat melaksanakan pembelajaran secara mandiri, mereka membutuhkan keterlibatan orang tua sebagai pendamping, dan pemandu mereka untuk ikut serta dalam pembelajaran jarak jauh tersebut (Kusmana, 2011)

Hal ini dijelaskan oleh Jean Piaget dalam teori perkembangan kognitif anak terbagi menjadi empat yakni, tahapan sensori motor, tahapan pra oprasional, tahapan praoprasional-kongkrit dan tahapan oprasional formal Maka dari itu anak usia 2—7 tahun masih dalam perkembangan pada tahapan pra operasional, yang membutuhkan bimbingan orang tua dalam setiap pembelajaran (Ibda, 2015).

Maka, di sinilah peran orang tua sangat krusial, karena orang tua harus berperan ganda selain menjadi orang tua juga menjadi guru di rumah dengan mendampingi anak untuk mencapai capaian pembelajaran yang telah ditetapkan oleh lembaga PAUD terkait, dengan tetap mendampingi belajar sesuai dengan perkembangan serta tahapan belajar anak usia dini.

Untuk itulah di perlukannya kerjasama yang baik antara lembaga PAUD dengan orang tua apalagi, pada saat pandemi seperti ini. Hal ini diperlukan agar terciptanya kesinambungan antara pendidik dirumah dan satuan PAUD. Salah satu program yang dapat merealisasikan hal ini adalah program *parenting*. Program *parenting* adalah kegiatan pengasuhan yang merupakan kegiatan informal yang dilakukan untuk mensinergikan pengasuhan dirumah dengan pendidikan anak dilembaga (Santrock, 2007).

Parenting juga merupakan kegiatan pembinaan dan pembekalan untuk orang tua atau wali murid agar dapat mendampingi putra-putrinya belajar dengan baik, hal ini dijelaskan dalam penelitian (Nurafifah et al., 2016). Selain itu, program *parenting* dapat menumbuhkan kesadaran dan motivasi orang tua atau wali murid untuk dapat menyediakan suasana yang kondusif bagi putra-putrinya (Fatchurrahman, 2012). Sedangkan, definisi program *parenting* Menurut Morisson dalam (Prabhawani, 2016) adalah *parenting* merupakan kegiatan yang diselenggarakan lembaga untuk membantu keluarga sehingga dapat memahami perkembangan anak dan dapat mendukung pembelajaran anak sesuai kondisi rumah, maka hal tersebut dapat membantu sekolah dalam memperoleh informasi mengenai anak.

Tidak berbeda dengan pendapat ahli diatas, program *parenting* Menurut (Direktorat Pembinaan Pendidikan Anak Usia Dini et al., 2012) *parenting* adalah program yang diselenggarakan oleh lembaga PAUD sebagai program pendidikan keluarga yang diberikan kepada orang tua agar dapat melaksanakan peran dan mengoptimalkan perkembangan anak dalam rangka menyalurkan pengetahuan dan keterampilan.

Oleh karena itu program PAUD ini harus dimanfaatkan oleh lembaga PAUD dengan baik, untuk membantu mengatasi masalah yang terjadi khususnya untuk membangun sinergi antara orang tua dan pendidik PAUD selama *study from home* atau pembelajaran dari rumah di masa pandemi saat ini. Selain itu tujuan program *parenting* adalah wadah komunikasi antara orang tua dan pendidik agar dapat bertukar informasi mengenai pendidikan anak untuk dijadikan generasi yang berkualitas (Riana, 2003 dalam Suhartono et al., 2020).

Selain hal tersebut, program *parenting* merupakan salah satu layanan yang di hadirkan lembaga PAUD untuk membantu orang tua dan juga sebagai wadah komunikasi antara orang tua dan lembaga PAUD. Menurut (Kotler, 2002) layanan sendiri merupakan kegiatan yang di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan, menurut Stanton dalam (Jasfar, 2005) Layanan adalah mereka yang secara terpisah dapat diidentifikasi,

pada dasarnya adalah kegiatan yang tidak berwujud yang memberikan kepuasan sesuai keinginan dan tidak selalu terkait dengan penjualan produk dan layanan lain.

Untuk itulah penyelenggaraan program *parenting* ini, tentunya harus dijalankan dengan baik, karena akan berpengaruh kepada kepuasan orang tua terhadap lembaga PAUD terkait, karena ketika orang tua merasa puas dengan layanan *parenting* daring lembaga PAUD, maka kepercayaan dan loyalitas orang tua siswa pada lembaga PAUD semakin baik.

Dalam menjalankan suatu layanan maka harus memperhatikan kualitas layanan, karena kualitas layanan akan mempengaruhi kepuasan orang tua, menurut (Tjiptono, 2005) dalam (Ayu & Slamet, 2015) peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan konsumen.

Selain itu, penelitian (Jahanshahi et al., 2011) menyatakan bahwa kepuasan akan tetap menjadi bagian yang sangat penting untuk mencapai loyalitas pelanggan, hal tersebut juga dikarenakan mendapatkan loyalitas konsumen adalah hal yang sangat sulit.

Maka, hal ini dijelaskan juga Kotler (2008:177) dalam (Fasani, 2016) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan. Selain itu dijelaskan oleh (Dirgantari, 2012) kualitas layanan yang baik tentunya pelanggan akan merasa puas. semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan semakin besar kepuasan pelanggan yang dirasakan dan sebaliknya semakin rendah kualitas layanan yang diberikan maka semakin kecil kepuasan pelanggan yang dirasakan. Untuk mengetahui kepuasan orang tua pada program *parenting* daring dapat dilihat pada kualitas layanan yang diberikan, dengan membandingkan antara kualitas layanan program *parenting* daring yang di harapkan orang tua dan kualitas layanan program *parenting* daring yang dirasakan orang tua.

Terdapat 5 dimensi kualitas layanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (reliabilitas), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *responsiveness* (Ketanggapan) (Leonard Berry, A. Parasuraman, dan Valerie Zeithmal dalam (Tjiptono, 2009). (Tjiptono, 2009) telah mengurutkan lima dimensi kualitas layanan berdasarkan derajat kepentingan relatifnya, pertama adalah dimensi keandalan merupakan

kemampuan memberikan layanan dengan segera, akurat serta memuaskan, artinya para karyawan bisa memberikan layanan sesuai dengan harapan pelanggan. Kedua, adalah dimensi daya tanggap yaitu ketanggapan para staf dalam memberikan layanan serta membantu para pelanggan yakni dapat membantu memecahkan masalah pelanggan. Ketiga, dimensi jaminan merupakan pengetahuan, kompetensi, sikap dan sifat para staf yang dapat dipercaya misalnya, pengetahuan karyawan menangani pertanyaan serta keluhan pelanggan. Keempat, dimensi perhatian merupakan kemudahan menjalin relasi, komunikasi serta dapat memahami terhadap kebutuhan para pelanggan, misalnya karyawan menunjukkan sikap perhatian tulus dalam melayani pelanggan. Kelima, dimensi bukti fisik yaitu perlengkapan, penampilan pegawai, fasilitas fisik serta sarana komunikasi.

Salah satu lembaga PAUD yaitu, PAUD Khadijah Wonorejo memiliki cara dalam memuaskan pelanggan dalam hal ini adalah orang tua siswa, salah satunya melalui layanan program *parenting* yang berkualitas, guna menunjang ketercapaian pembelajaran yang maksimal bagi peserta didiknya. Namun pada masa pandemi ini program *parenting* yang biasanya di adakan secara langsung harus di inovasikan karena mengacu pada peraturan pemerintah untuk sementara waktu tidak mengadakan acara dengan mengumpulkan banyak orang, maka PAUD Khadijah Wonorejo merespon hal tersebut yaitu dengan menyelenggarakan layanan program *parenting* daring, hal ini juga termasuk usaha PAUD Khadijah Wonorejo agar tetap konsisten menjalankan layanan untuk tetap menjaga kepuasan pelanggan, yakni orang tua siswa.

Apalagi dengan adanya pandemi orang tua di tuntut untuk cerdas dan kreatif untuk menghadirkan pembelajaran yang menyenangkan di rumah sehingga anak dapat melakukan pembelajaran dengan baik dan capaian belajarnya dapat dilakukan dengan baik, namun tidak semua orang tua bisa menghadirkan hal tersebut, maka PAUD Khadijah Wonorejo secara aktif membekali orang tua terkait pembelajaran anak usia dini selama rumah, dengan program *parenting* daring ini.

PAUD Khadijah Wonorejo sendiri terletak di jalan Wonorejo Selatan No.5 Wonorejo Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. PAUD

Khadijah Wonorejo memiliki visi mengembangkann potensi siswa menjadi pribadi yang berakhlak mulia. Jumlah peserta didik di PAUD Khadijah Wonorejo pada tahun pelajaran 2021/2022 sebanyak 45 siswa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan orang tua pada program *parenting* dalam jaringan di PAUD Khadijah Wonorejo. Melihat pentingnya pelaksanaan *parenting* daring dengan keadaan pandemi covid-19 saat ini, maka perlu bagi lembaga untuk memperhatikan segala aspek sebelum melaksanakan kegiatan program *parenting* daring. Dengan hal tersebut penelitian ini akan bermanfaat bagi banyak pihak, seperti bagi lembaga terkait, yakni PAUD Khadijah Wonorejo bagi masyarakat maupun bagi lembaga PAUD lain untuk dapat menjadi bahan referensi dalam penyelenggaraan program *parenting* daring.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode penelitian survei deskriptif. Metode penelitian survei merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari populasi tertentu secara alamiah, dengan metode pengumpulan datanya menggunakan kuisioner, dimana peneliti tidak memberikan perlakuan seperti pada eksperimen (Sugiyono, 2014).

Selain itu penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dengan kuisioner sebagai alat pokok pengambilan data (Singarimbun, 2002). Hal ini juga diperjelas dengan penelitian dari (Widyowati & Rusmaladewi, 2019) bahwa penelitian survei adalah metode penelitian yang sangat baik untuk mengukur sikap, dan orientasi suatu masyarakat melalui berbagai jejak pendapat.

Metode penelitian survei bertujuan lebih kepada deskriptif. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mengukur secara cermat fenomena sosial tertentu (Singarimbun, 2002).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wali murid PAUD Khadijah Wonorejo tahun pelajaran 2021/2022 yang berstatus aktif dan telah mengikuti *parenting* daring pada tanggal 27 Februari 2021 berjumlah 29 orang tua. Dalam penelitian ini di ambil sampel sebanyak 14 wali murid PAUD Khadijah Wonorejo yang telah mengikuti *parenting* daring pada tanggal 27 Februari 2021, yakni 2 wali murid Kelompok

Belajar (KB) dan 12 wali murid Taman Kanak-kanak (TK).

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan orang tua pada program *parenting* daring. Untuk mengukur kepuasan konsumen dalam hal ini adalah orang tua Menurut Kotler dan Keller (2009:138) dalam (Sunarti, 2017) di dukung oleh penelitian (Christina, 2010) dan (Ayu & Slamet, 2015) yaitu membandingkan antara kualitas layanan program *parenting* daring yang diharapkan orang tua dengan kualitas layanan program *parenting* daring yang dirasakan oleh orang tua, kedua kuisioner tersebut terdiri dari indikator 5 dimensi kualitas layanan yaitu *Reliability* (Reliabilitas), *Emphaty* (Empati), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), dan *Responsiveness* (Ketanggapan) (Leonard Berry, A. Parasuraman, dan Valerie Zeithmal dalam (Tjiptono, 2009). Indikator dalam penelitian ini menggunakan dimensi kualitas layanan karena sesuai penelitian (Dirgantari, 2012) (Dirgantari, 2012) kualitas layanan yang baik tentunya pelanggan akan merasa puas. semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan semakin besar kepuasan pelanggan yang dirasakan dan sebaliknya semakin rendah kualitas layanan maka semakin kecil kepuasan pelanggan yang dirasakan.

Variabel penelitian sendiri memiliki pengertian atribut atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2015).

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuisioner (Angket), dan dokumentasi. Kuisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan berbentuk tertulis untuk dijawab responden (Sugiyono, 2015).

Pada penelitian ini menggunakan angket berbasis *google form* berbentuk kuisioner tertutup berisi pernyataan positif yang dikirimkan secara daring kepada responden, penilaian angket yang digunakan adalah skala likert dengan pilihan jawaban SP (Sangat Puas), P (Puas), TP (Tidak Puas), STP (Sangat Tidak Puas).

Teknik pengumpulan data yang kedua yaitu dokumentasi, menurut (Arikunto, 2014) metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data

dengan mengumpulkan dokumen-dokumen terkait objek yang diteliti. Dokumen yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah terdiri dari dokumen tertulis yaitu profil lembaga, nama peserta didik dan wali murid PAUD Khadijah Wonorejo Tahun Ajaran 2021/2022 yang mengikuti *parenting* daring pada tanggal 27 Februari 2021, sedangkan dokumen lainnya berupa dokumentasi kegiatan pelaksanaan *parenting* daring berupa photo, video kegiatan dan juga pamphlet kegiatan.

Dalam penelitian ini menggunakan pengembangan instrument penelitian berupa uji validitas dan reabilitas. Uji validitas merupakan derajat keakuratan antara data yang terkumpul dengan data dilapangan sesuai objek yang diteliti. Instrumen dikatakan valid ketika alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid (Sugiyono, 2015).

Uji validitas instrument dalam penelitian ini, menggunakan rumus *Correlation Product Moment* dengan bantuan SPSS 25. Instrumen dinyatakan valid jika hasil perhitungan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka hipotesis H_a diterima dan H_0 ditolak dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima itu berarti tidak ada hubungan. Uji validitas dilakukan dengan membagikan 2 kuisioner yaitu kuisioner kualitas layanan program *parenting* daring yang diharapkan orang tua dengan kualitas layanan program *parenting* daring yang dirasakan oleh orang tua kepada 15 responden dengan tingkat kesalahan 5%. Setiap responden mengisi kedua kuisioner tersebut, karena kuisioner tersebut merupakan kuisioner berpasangan.

Uji reabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan SPSS 25. Menurut (Sugiyono, 2016) menjelaskan bahwa instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

Penelitian ini analisis data, yang digunakan yaitu analisis perbandingan (*Wilcoxon Signed Ranks Test*) dengan bantuan SPSS 25. *Wilcoxon Signed Ranks Test* yaitu membandingkan dua variabel yang berkaitan yang sama-sama berbentuk ordinal yaitu dari sisi harapan dan kenyataan, dua variabel ini terdiri dari indikator-indikator kepuasan pada

pelaksanaan *parenting* daring. Maka dari sinilah akan di dapatkan kepuasan orang tua pada pelaksanaan *parenting* daring.

Adapun rumus *Wilcoxon Signed Rank Test* yang digunakan yaitu menurut (Ghozali & Castellan, 2002) adalah sebagai berikut:

$$Z = \frac{T^+ - \mu_{T^+}}{\sigma_{T^+}}$$

$$\begin{aligned} \text{Dimana : } \mu_{T^+} &= \frac{N(N+1)}{4} \quad \sigma^2_{T^+} \\ &= \frac{N(N+1)(2N+1)}{24} \end{aligned}$$

Sehingga diperoleh rumus nilai Z hitung sebagai berikut:

$$Z = \frac{T^+ - \frac{N(N+1)}{4}}{\sqrt{\frac{N(N+1)(2N+1)}{24}}}$$

Keterangan:

Z : Z score hasil perhitungan *Wilcoxon Signed Rank Test*

- μ_{T^+} : Mean
- $\sigma^2_{T^+}$: Variance
- T⁺ :Jumlah ranking positif
- N : Jumlah sampel

Data yang akan diolah oleh SPSS adalah data skor kualitas layanan program *parenting* daring yang diharapkan orang tua dengan kualitas layanan program *parenting* daring yang dirasakan oleh orang tua. Maka data ini dipergunakan untuk mengetahui hasil perhitungan melalui uji *Wilcoxon Signed Rank Test*. Dalam pengambilan keputusan ada dua hipotesis dalam pengujian ini, yang pertama H_0 yaitu tidak ada perbedaan antara kualitas layanan program *parenting* daring yang diharapkan orang tua dengan kualitas layanan program *parenting* daring yang dirasakan oleh orang tua.

Kedua, adalah H_1 yaitu ada perbedaan antara kualitas layanan program *parenting* daring

yang diharapkan orang tua dengan kualitas layanan program *parenting* daring yang dirasakan oleh orang tua. Untuk pengambilan keputusan tersebut maka tergantung kepada taraf signifikansi, taraf signifikansi pada uji hipotesis ini adalah 0,05. Untuk itu pengambilan keputusan tersebut diambil jika Asymp. Sig. (2-tailed) < dari 0,05 maka H_1 di terima. Sebaliknya, jika Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05 maka H_0 di terima, jika H_0 berarti kepuasan orang tua pada *parenting* daring adalah puas.

Selain itu jika H_1 di terima maka ada 2 jawaban mengenai adanya perbedaan kualitas layanan program *parenting* daring yang diharapkan orang tua dengan kualitas layanan program *parenting* daring yang dirasakan oleh orang tua yang pertama, perbedaan tersebut bernilai negatif yang disebut *negative rank* artinya kualitas layanan program *parenting* daring yang dirasakan orang tua lebih rendah daripada kualitas layanan program *parenting* daring yang diharapkan yang diharapkan orang tua maka diartikan tidak puas, atau yang kedua, adalah bernilai positif yang di sebut *positive rank* artinya kualitas layanan program *parenting* daring yang dirasakan orang tua lebih tinggi daripada kualitas layanan program *parenting* daring yang diharapkan yang diharapkan orang tua maka artinya sangat puas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Kepuasan Orang Tua Pada Program *Parenting* Daring Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

No	Indikator	Z Score	Asymp. Sig. (2-tailed)
1	Materi yang di tampilkan pada layar zoom jelas	-2.449 ^b	.014
2	Audio pada zoom jelas	-2.972 ^b	.003
3	Peralatan yang digunakan sekolah dalam pelaksanaan <i>parenting</i> daring memadai	-2.449 ^b	.014

4	Penampilan pemateri rapi saat mengikuti <i>parenting</i> daring	.000 ^c	1.000
5	Penampilan guru rapi saat mengikuti <i>parenting</i> daring	-2.000 ^d	.046
6	Kelengkapan materi yang di sampaikan	-2.236 ^b	.025
7	Video pemateri pada zoom jelas	-2.646 ^b	.008
8	Koneksi pemateri pada zoom lancar	-3.494 ^b	.000

Ket: b = based on positive rank

c = The sum of negative ranks equals the sum of positive ranks.

d = Based on negative ranks.

Sumber: data yang diolah (2021)

Dari tabel 1 mengenai kepuasan orang tua pada program *parenting* daring dimensi *tangible* (bukti fisik) hanya indikator nomor 4 yang memiliki taraf signifikansi lebih dari 0,05 yang berarti H_0 di terima, maka penampilan pemateri pada pelaksanaan *parenting* daring dirasakan puas oleh para orang tua yang mengikuti kegiatan program *parenting* daring. Selain indikator nomor 4 maka semua indikator memiliki taraf signifikansi lebih kecil daripada 0,05 yang artinya terdapat perbedaan kualitas layanan program *parenting* daring yang diharapkan orang tua dengan kualitas layanan program *parenting* daring yang dirasakan oleh orang tua. Untuk mengetahui perbedaan tersebut bernilai positif atau negatif maka dapat di lihat pada tabel 2.

Tabel 2. Ranking Kepuasan Orang Tua Pada Program Parenting Daring Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

No	Indikator	Negative Rank	Positive Rank	Ties
1	Materi yang di tampilkan pada layar zoom jelas	6 ^a	0 ^b	8 ^c
2	Audio pemateri pada zoom jelas	10 ^a	0 ^b	4 ^c
3	Peralatan yang digunakan	6 ^a	0 ^b	8 ^c

4	Penampilan pemateri rapi saat mengikuti <i>parenting</i> daring	2 ^a	2 ^b	10 ^c
5	Penampilan guru rapi saat mengikuti <i>parenting</i> daring	0 ^a	4 ^b	10 ^c
6	Kelengkapan materi yang di sampaikan	5 ^a	0 ^b	9 ^c
7	Video pemateri pada zoom jelas	7 ^a	0 ^b	7 ^c
8	Koneksi pemateri pada zoom lancar	14 ^a	0 ^b	0 ^c

- Kinerja < Harapan
- Kinerja > Harapan
- Kinerja = Harapan

Dapat dilihat pada tabel 2 pada indikator nomor 1, 2, 3, 6, 7 dan 8 terdapat *negative rank* yang artinya pada indikator ini orang tua merasa tidak puas, setelah itu khusus pada indikator nomor 5 perbedaan antara kualitas layanan program *parenting* daring yang diharapkan orang tua dengan kualitas layanan program *parenting* daring yang dirasakan oleh orang tua adalah bernilai positif artinya orang tua sangat puas pada aspek penampilan guru pada pelaksanaan *parenting* daring. Sesuai dengan (Tjiptono, 2009) yang telah mengurutkan lima dimensi kualitas layanan sesuai derajat kepentingan relatifnya, maka *tangible* (bukti fisik) terdapat pada akhir urutan, meskipun begitu dimensi ini ternyata dapat mempengaruhi kepuasan orang tua, dilihat dari hasil analisis diatas. *Tangible* (bukti fisik) meliputi perlengkapan, penampilan pegawai, fasilitas fisik dan sarana komunikasi, maka indikator yang telah dirumuskan telah sesuai dengan penjelasan dari (Tjiptono, 2009).

Tabel 3. Kepuasan Orang Tua Pada Program Parenting Daring Dimensi Reability (Keandalan)

No	Indikator	Z Score	Asymp. Sig. (2-tailed)
9	Pelaksanaan parenting daring tepat waktu	-.378 ^b	.705
10	Keterlibatan guru atau pegawai membantu mengatasi masalah yang dialami orang tua selama mengikuti parenting daring	-.577 ^b	.564
11	Kesesuaian tema parenting daring yang diselenggarakan dengan masalah orang tua dalam pembelajaran anak selama masa pandemi	-1.000 ^b	.317
12	Pelaksanaan program parenting daring sangat membantu masalah orang tua dalam pembelajaran anak selama pandemi	.000 ^c	1.000
13	Pelaksanaan program parenting selesai sesuai waktu yang dijanjikan	-2.121 ^d	.034

Ket: b = based on positive rank

c = The sum of negative ranks equals the sum of positive ranks.

d = Based on negative ranks.

Sumber: data yang diolah (2021)

Pada tabel 3 dimensi *reability* (keandalan) pada indikator nomor 9, 10, 11 dan 12 memiliki taraf signifikansi lebih besar dari 0,05 yang artinya H_0 di terima yang berarti tidak ada perbedaan antara kualitas layanan program *parenting* daring yang diharapkan orang tua dengan kualitas

layanan program *parenting* daring yang dirasakan oleh orang tua sehingga, pada indikator tersebut, orang tua sudah merasa puas. Sesuai dengan (Tjiptono, 2009) yang telah mengurutkan lima dimensi kualitas layanan sesuai derajat kepentingan relatifnya, indikator *reability* (keandalan) berada pada urutan yang pertama, maka indikator pada dimensi ini sangat mempengaruhi kepuasan orang tua, hal ini juga dibuktikan dengan hasil analisis diatas, sehingga perlunya perhatian lebih dari lembaga pada dimensi ini untuk tetap dipertahankan kualitas layanannya agar kepuasan orang tua dapat berada pada kepuasan yang puas atau bahkan sangat puas.

Selain itu, menurut (Tjiptono, 2009) keandalan meliputi kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, artinya para karyawan memberikan layanan sesuai dengan harapan pelanggan, maka indikator yang telah disusun pada tabel ini telah sesuai dengan hal tersebut.

Namun, terdapat indikator yang berbeda pada dimensi *reability* (keandalan) yaitu indikator nomor 13 taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_1 di terima. Untuk melihat perbedaann tersebut bernilai positif atau negatif dapat di lihat pada tabel 4.

Tabel 4. Ranking Kepuasan Orang Tua Pada Program Parenting Daring Dimensi Reability (Keandalan)

No	Indikator	Negative Rank	Positive Rank	Ties
9	Pelaksanaan parenting daring tepat waktu	4 ^a	3 ^b	7 ^c
10	Keterlibatan guru atau pegawai membantu mengatasi masalah yang dialami orang tua selama mengikuti parenting daring	2 ^a	1 ^b	11 ^c
11	Kesesuaian tema parenting daring yang	3 ^a	1 ^b	10 ^c

	diselenggarakan dengan masalah orang tua dalam pembelajaran anak selama masa pandemi			
12	Pelaksanaan program parenting daring sangat membantu masalah orang tua dalam pembelajaran anak selama pandemi	2 ^a	2 ^b	10 ^c
13	Pelaksanaan program parenting daring selesai sesuai waktu yang dijanjikan	1 ^a	7 ^b	6 ^c

- a. Kinerja < Harapan
- b. Kinerja > Harapan
- c. Kinerja = Harapan

Pada tabel 4 indikator nomor 13 memiliki 1 *negative rank* dan 7 *positive rank* dapat di artikan pada indikator ini ada 7 orang tua yang sangat puas dan 1 orang tua yang tidak puas, maka dapat disimpulkan orang tua pada indikator 13 yaitu pelaksanaan program *parenting* daring selesai sesuai waktu yang dijanjikan adalah sangat puas.

Tabel 5. Kepuasan Orang Tua Pada Program Parenting Daring Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Indikator	Z Score	Asymp. Sig. (2-tailed)
14	Kecepatan sekolah dalam memberikan program <i>parenting</i> daring saat orang tua membutuhkan	-.447 ^d	.655
15	Pemateri tanggap dalam menjawab	.000 ^c	1.000

	setiap pertanyaan orang tua		
16	Pemateri tanggap dalam memberikan solusi atas masalah yang dialami orang tua dalam pembelajaran anak selama di rumah	-.816 ^b	.414
17	Guru mendengarkan keluhan orang tua ketika orang tua menghadapi masalah pada pelaksanaan <i>parenting</i> daring	-.447 ^b	.655
18	Kejelasan informasi terkait pelaksanaan <i>parenting</i> daring	.000 ^c	1.000

Ket: b = based on positive rank

c = The sum of negative ranks equals the sum of positive ranks.

d = Based on negative ranks.

Sumber: data yang diolah (2021)

Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) semua indikator memiliki taraf signifikansi lebih besar dari 0,05 yang artinya H_0 di terima yang berarti tidak ada perbedaan antara kualitas layanan program *parenting* daring yang diharapkan orang tua dengan kualitas layanan program *parenting* daring yang dirasakan oleh orang tua yang telah dilaksanakan PAUD Khadijah Wonorejo sehingga semua indikator pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dirasakan puas oleh orang tua.

Dari hasil analisis tersebut maka dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dapat mempengaruhi kepuasan orang tua pada program *parenting* daring yang dilaksanakan, maka setiap indikator pada dimensi ini harus dipertahankan kualitasnya agar orang tua dapat merasa puas seterusnya. Apalagi, sesuai dengan (Tjiptono, 2009) yang telah mengurutkan lima dimensi kualitas layanan sesuai derajat kepentingan relatifnya, dimensi

responsiveness (daya tanggap) berada pada urutan kedua, maka penting untuk memperhatikan setiap indikator dalam dimensi ini, karena dimensi ini sangat penting dan dapat mempengaruhi kepuasan orang tua.

Selain hal tersebut, indikator yang telah disusun pada tabel 5 telah sesuai dengan penjelasan (Tjiptono, 2009) yang menjelaskan bahwa dimensi *responsiveness* (daya tanggap) meliputi ketanggapan para staf dalam memberikan layanan serta membantu para pelanggan yakni dapat membantu memecahkan masalah pelanggan., dalam hal ini pelanggan tentunya adalah orang tua siswa PAUD Khadijah Wonorejo.

Tabel 6. Kepuasan Orang Tua Pada Program Parenting Daring Dimensi Assurance (Jaminan)

No	Indikator	Z Score	Asymp. Sig. (2-tailed)
19	Pemateri memiliki kompetensi di bidang <i>parenting</i>	-1.265 ^b	.206
20	Pemateri memiliki kesopanan selama pelaksanaan <i>parenting</i> daring	-1.000 ^d	.317
21	Pemateri memiliki solusi yang tepat saat ada pertanyaan dari orang tua	.000 ^c	1.000
22	Orang tua dapat menghubungi pemateri jika ada masalah pembelajaran anak untuk di diskusikan	-.378 ^d	.705

Ket: b = *based on positive rank*

c = *The sum of negative ranks equals the sum of positive ranks.*

d = *Based on negative ranks.*

Sumber: data yang diolah (2021)

Pada dimensi *assurance* (jaminan) semua indikator memiliki taraf signifikansi lebih besar dari 0,05 yang artinya H_0 di terima yang berarti tidak ada perbedaan antara kualitas layanan program *parenting* daring yang diharapkan orang tua dengan kualitas layanan program *parenting* daring yang dirasakan oleh orang tua yang telah dilaksanakan PAUD Khadijah Wonorejo, sehingga semua indikator pada dimensi *assurance* (jaminan) dirasakan puas oleh orang tua. Maka dari hasil analisis tersebut dimensi ini dapat mempengaruhi kepuasan orang tua pada program *parenting* daring. Sesuai dengan (Tjiptono, 2009) telah mengurutkan lima dimensi kualitas layanan sesuai derajat kepentingan relatifnya, dimensi *assurance* (jaminan) berada pada urutan ketiga, yang artinya dimensi ini penting untuk dijaga kualitasnya, untuk mencapai kepuasan orang tua yang maksimal.

Selain itu, indikator yang telah disusun dalam tabel 6 diatas, telah sesuai dengan penjelasan dari (Tjiptono, 2009) yang menjelaskan bahwa dimensi *assurance* (jaminan) meliputi pengetahuan, kompetensi, sikap dan sifat para staf yang dapat dipercaya misalnya, pengetahuan karyawan menangani pertanyaan serta keluhan pelanggan, tentunya dalam konteks ini pelanggan adalah orang tua siswa PAUD Khadijah Wonorejo.

Tabel 7. Kepuasan Orang Tua Pada Program Parenting Daring Dimensi Emphaty (Empati)

No	Indikator	Z Score	Asymp. Sig. (2-tailed)
23	Kemudahan orang tua menghubungi pemateri jika ada yang ditanyakan	-1.414 ^d	.157
24	Kemudahan komunikasi orang tua dengan guru selama <i>parenting</i> daring berlangsung	-1.342 ^b	.180

25	Kenyamanan orang tua saat mengikuti <i>parenting</i> daring	-.577 ^b	.564
26	Kemampuan pemateri membuat situasi dalam <i>parenting</i> daring lebih asik atau menyenangkan	-.707 ^b	.480
27	Pemateri memiliki metode penjelasan yang mudah dimengerti orang tua	-1.134 ^b	.257
28	Diantara orang tua memiliki komunikasi yang baik saat berlangsungnya <i>parenting</i> daring	-1.414 ^b	.157

Ket: b = based on positive rank

c = The sum of negative ranks equals the sum of positive ranks.

d = Based on negative ranks.

Sumber: data yang diolah (2021)

Pada dimensi *emphaty* (empati) semua indikator memiliki taraf signifikansi lebih besar dari 0,05 yang artinya H_0 di terima yang berarti tidak ada perbedaan antara kualitas layanan program *parenting* daring yang diharapkan orang tua dengan kualitas layanan program *parenting* daring yang dirasakan oleh orang tua yang telah dilaksanakan PAUD Khadijah Wonorejo sehingga semua indikator pada dimensi *emphaty* (empati) oleh orang tua sudah dirasa puas. Dari hasil analisis tersebut maka dimensi *emphaty* (empati) dapat mempengaruhi kepuasan orang tua pada program *parenting* daring. Apalagi, berdasarkan (Tjiptono, 2009) yang telah mengurutkan lima dimensi kualitas layanan sesuai derajat kepentingan relatifnya, maka dimensi *emphaty* (empati) berada dalam urutan keempat, meskipun begitu, dari hasil analisis terbuti jika dimensi ini juga dapat mempengaruhi kepuasan orang tua, maka tentunya lembaga juga harus memperhatikan setiap indikator dalam dimensi empati ini sehingga kepuasan orang tua dapat tetap berada dalam kondisi puas bahkan sangat memuaskan.

Selain hal tersebut, setiap indikator dalam tabel 7 dimensi empati telah sesuai dengan penjelasan (Tjiptono, 2009) yang telah menjelaskan bahwa dimensi perhatian atau

empati meliputi kemudahan menjalin relasi, komunikasi serta dapat memahami terhadap kebutuhan para pelanggan, misalnya karyawan menunjukkan sikap perhatian tulus dalam melayani pelanggan., tentunya pelanggan dalam konteks ini adalah orang tua siswa PAUD Khadijah Wonorejo.

PENUTUP

Simpulan

Kesimpulan dari penelitian penelitian ini adalah:

1. Pada dimensi *tangible* (bukti fisik) pada indikator nomor 1, 2, 3, 6, 7 dan 8 terdapat *negative rank* yang artinya pada indikator ini orang tua merasa tidak puas, dan pada indikator nomor 4 dan 5 di nilai puas dan sangat puas, maka dari 8 indikator terdapat 6 indikator yang di rasakan oleh orang tua tidak puas dan 2 lainnya puas dan sangat puas, sehingga dapat di simpulkan orang tua masih belum puas pada pelaksanaan *parenting* daring pada dimensi *tangible* (bukti fisik).
2. Pada dimensi *reability* (keandalan) semua indikator memiliki taraf signifikansi $> 0,05$ sehingga pada pelaksanaan *parenting* daring pada dimensi ini orang tua puas, bahkan pada indikator nomor 13 mengenai pelaksanaan *parenting* daring selesai sesuai waktu yang di janjikan sangat puas hal ini di buktikan dengan jumlah *ranking* terdapat 7 *positive ranking*, maka ada 7 orang tua sangat puas dengan hal tersebut.
3. Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) semua indikator memiliki taraf signifikansi $> 0,05$ yang artinya H_0 di terima, maka semua indikator pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dirasakan orang tua sudah memuaskan.
4. Pada dimensi *assurance* (jaminan) semua indikator memiliki taraf signifikansi $> 0,05$ yang artinya H_0 di terima yang berarti semua indikator pada dimensi *assurance* (jaminan) dirasakan orang tua sudah memuaskan.
5. Pada dimensi *emphaty* (empati) semua indikator memiliki taraf signifikansi $> 0,05$ yang artinya H_0 di terima, sehingga semua indikator pada dimensi *emphaty* (empati) dirasakan orang tua sudah memuaskan.

Saran

1. Bagi pemilik, pengelola serta pendidik hendaknya dapat mempertahankan dimensi kinerja program *parenting* daring yang dirasakan orang tua puas maupun sangat puas, sehingga kepuasan orang tua pada lembaga tersebut tetap terjaga.
2. Bagi lembaga dapat melakukan evaluasi dan juga perbaikan pada dimensi yang dirasakan oleh orang tua tidak memuaskan seperti pada dimensi *tangible* untuk dapat di perbaiki, sehingga pelaksanaan *parenting* daring selanjutnya dapat lebih baik lagi.
3. Lembaga dapat melakukan survei kepuasan orang tua pada *parenting* daring yang dilaksanakan, secara berkala untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan orang tua sebagai bahan rujukan dalam menjaga kualitas lembaga.
4. Bagi wali murid, juga bisa saling bekerjasama dalam hal mendidik, membina anak sehingga sinergitas antara orang tua dan lembaga dapat terjalin dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Ayu, M., & Slamet, A. (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan mengenai Kualitas Pelayanan Astra Motor Slawi di Kabupaten Tegal. *Management Analysis Journal*, 4(4), 318–325. <https://doi.org/10.15294/maj.v4i4.8884>
- Christina, Y. (2010). *Perbandingan Harapan dan Kenyataan Terhadap Kualitas Pelayanan Untuk Menggambarkan Kepuasan Konsumen Dengan Resep Obat di Apotek Kimia Farma Area Manajer Bisnis Yogyakarta Periode Desember 2009-Januari 2010*. Skripsi Fakultas Farmasi Universitas Sanata Dhama.
- Direktorat Pembinaan Pendidikan Anak Usia Dini, D, Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, N. F. dan I., & Kebudayaan, K. P. dan. (2012). *Ujicoba Penyelenggaraan Paud Berbasis Keluarga (Parenting) Di Lembaga*. Direktur Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Nonformal, dan Informal.
- Dirgantari, P. D. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Dampaknya Terhadap Upaya Peningkatan Citra Perguruan Tinggi Negeri Menuju World Class University (Studi pada Mahasiswa Asing di ITB, UNPAD, dan UPI). *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 3(2). <https://doi.org/10.17509/jimb.v3i2.1039>
- Fasani, R. F. (2016). PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMA MTA SURAKARTA TAHUN 2016. *Jurnal UNS*, 1–18. www.iraner.com
- Fatchurrahman. (2012). *Strategi Membangun Sinergi Guru dan Orang Tua Siswa*. PT.Citra Aji Parama.
- Ghozali, I., & Castellan. (2002). *Statistik Non parametrik : Teori & Aplikasi dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, Suranti, N. M. Y., & Fathoroni. (2020). Variations of Models and Learning Platforms for Prospective Teachers During the COVID-19 Pandemic. *Indonesian Journal of Teacher Education*, 1(2), 61–70.
- Ibda, F. (2015). Perkembangan Kognitif: Teori Jean Piaget. *Intelektualita*, 3(1), 27–38.
- Indonesia, R. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*.
- Jahanshahi, A. A., Gashti, M. A. H., Mirdamadi, S. A., Nawaser, K., & Khaksar, S. M. S. (2011). Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(7), 253–260.
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran* (2nd ed.). Prenhallindo.
- Kusmana, A. (2011). E-LEARNING DALAM PEMBELAJARAN. *Lentera Pendidikan*, 14(1), 35–51.

- Lailatin, A. (2018). Hubungan Penyelenggaraan Program Parenting Dengan Kemampuan Orangtua Pada Anak Usia Dini di TK At-Taqwa Babatan Wiyung Surabaya. *J+Plus Unesa*, 7(3), 1–8.
- Menteri Pendidikan. (2020). *Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan Dalam Masa Darurat Penyebaran Coronavirus Disease (Covid-19)*.
- Nurafifah, Novianti, & Puspitasari, E. (2016). Hubungan Program Parenting Yang Diikuti Oleh Orang Tua di Sekolah Dengan Gaya Pengasuhan Orang Tua di TK IT Bunayya Pekan Baru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan*, 3(2), 1–13.
- Prabhawani, S. W. (2016). Pelibatan Orang Tua dalam Program Seklah di TK Khalifah. *Jurnal Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini*, 5(2), 1–14. <http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/pgpaud/article/view/1217>
- Santrock, J. W. (2007). *Remaja*. Erlangga.
- Singarimbun, M. (2002). *Metode Penelitian Survei*. LP3S.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan* (Alfabeta).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suhartono, S., Atnuri, A., & Lestari, B. B. (2020). Peningkatan kesadaran pentingnya pendidikan keluarga melalui pelatihan parenting di Desa Kauman Kecamatan Sedayu Kabupaten Gresik. *Transformasi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 16(1), 85–94. <https://doi.org/10.20414/transformasi.v16i1.2238>
- Sunarti, D. A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hypermarket. *Sekretari*, 4(1), 28. <https://doi.org/10.32493/skr.v4i1.605>
- Tjiptono, F. (2009). *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Marknesis.
- Widyowati, E., & Rusmaladewi. (2019). Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan PAUD di TKIT Al Qonita Palangka Raya Tahun Ajaran 2018/2019. *Jurnal Pendidikan Dan Psikologi Pintar Harati*, 15(1), 25–36.