

Vol 04 Hal 32 - 39	Jurnal Pendidikan Untuk Semua	Tahun 2020
-----------------------	--------------------------------------	---------------

HUBUNGAN LAYANAN KELOMPOK BERMAIN (KB) DENGAN KEPUASAN ORANG TUA DI PAUD KUNCUP HARAPAN

Arini Dwi Cahyani
Heryanto Susilo

Universitas Negeri Surabaya
Arinicahyani16010034059@mhs.unesa.ac.id

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Diterima 01/2020
Disetujui 02/2020
Dipublikasikan 04/2020

Keywords : service, satisfaction ,playgroup, parents

Kata Kunci : Layanan, Kepuasan, Kelompok Bermain (KB), Orang Tua

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan Kelompok Bermain (KB), menjadi salah satu permasalahan yang terjadi pada layanan PAUD. Pemerataan pendidikan khususnya Kelompok Bermain (KB) masih rendah hal ini disebabkan oleh faktor pendanaan. Hal demikian yang dapat merasakan pelayanan Kelompok Bermain (KB) cenderung berasal dari kalangan orang yang berpenghasilan tinggi dan tidak untuk semua kalangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan layanan Kelompok Bermain (KB) dengan kepuasan orang tua. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional. Pengambilan responden di Kelompok Bermain (KB) Kuncup Harapan dengan sasaran orang tua yang berjumlah 45 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan rumus *Product Moment* untuk menganalisis angket. Hasil penelitian menunjukkan layanan Kelompok Bermain (KB) memiliki hubungan positif signifikan dengan kepuasan orang tua di PAUD Kuncup Harapan yang ditunjukkan dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,623 > 0,294$) dengan nilai $sig = 0,000 < 0,05$. Sehingga jika layanan Kelompok Bermain (KB) semakin baik maka akan bertambah tinggi tingkat kepuasan orang tua dan sebaliknya jika layanan Kelompok Bermain (KB) buruk maka akan rendah kepuasan orang tua.

Abstract

This research is motivated by unmet the society's needs of playgroup, it becomes one kind of problems hat happen in playgroup ices. The educational equal especially playgroup services are still in lower quality, it caused by fundng factor. There for, those who can afford this service tends to be from the upper classes only. This research aims to deermine the relationship between playgroup service and parental satisfaction. This research uses a quatitative research approach with the correlational researches. Which is taking respondents in the Kuncup Harapan playgroup, targeting 45 parents with questionnaire and documentation collection system. Meanwhile the data analysis technique uses *Product Moment* formula to analyze the quetiontiaire. The result of his research has a significant positive relationship with parental satisfaction in Kuncup Harapan playgroup. Which is addressed with $r_{count} > r_{table}$ ($0,623 > 0,294$) with $sig = 0,000 > 0,05$. So that if the playgroup services get beter, so the parental satisfaction will be as good as it is and the opposite will be happen if the service run badly.

Alamat Penyunting dan Tata Usaha:

Laboratorium Pendidikan Luar Sekolah
Fakultas Ilmu Pendidikan
Gedung O-1 Lantai 2 Jalan Lidah Wetan SbyKode Pos 60213
Telp. 031-7532160 Fax. 031-7532112
E-mail: jpus@unesa.ac.id

E- ISSN 2580-8060



Anak usia dini merupakan individu yang unik yang artinya setiap anak memiliki potensi, bakat dan minat yang berbeda antara satu dengan yang lain, baik secara fisik, psikis, sosial dan moral. Suyadi (2013:19) menyatakan bahwa tujuan Kelompok Bermain (KB) adalah memfasilitasi pertumbuhan dan perkembangan anak secara optimal yang menyeluruh sesuai dengan dengan norma dan nilai-nilai kehidupan yang dianut. Melalui Kelompok Bermain (KB) sebagai tempat untuk tumbuh dan berkembang anak dengan segenap potensi yang dimilikinya, maka diperlukan capaian perkembangan secara pengetahuan (kognitif), sosial emosional, fisik motorik serta moral dan agama. Pemberian stimulus/rangsangan bagi anak usia dini penting karena pada usia tersebut kepesatan perkembangan otak menghasilkan sambungan antara sel otak yang banyaknya melebihi kebutuhan. Melalui pemberian stimulus dari eksternal baik orang tua, keluarga, guru dan masyarakat maka sambungan sel otak anak akan semakin kuat dan sebaliknya anak tidak diberi sentuhan pendidikan akan melemah.

Pentingnya pendidikan bagi anak usia dini dijelaskan pada hasil penelitian yang telah dirilis oleh Direktorat PAUD dan Dikmas (2004:19) sebagai berikut : Tahun pertama kehidupannya, anak mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan pada tahun-tahun pertama sangat penting dan menentukan kualitas anak dimasa depan. Selama tahun-tahun pertama otak bayi berkembang pesat. Kepesatan perkembangan itu karena otak bayi menghasilkan bertriliyun-triliyun sambungan antara sel otak yang banyaknya melebihi kebutuhan. Sambungan ini akan semakin kuat apabila sering digunakan. sebaliknya, akan semakin melemah dan akhirnya musnah apabila jarang atau tidak pernah digunakan.

Menurut Wiwin Yulianingsih (2017:73) bahwa penanganan anak dilakukan sejak dini yaitu usia anatar 0-6 tahun, hasilnya akan optimal melalui lingkungan terdekat dan bermain maka sumber daya manusia akan lebih optimal perkembangannya dibandingkan dengan menerapkan wajib belajar 12 tahun.

Gambaran umum keadaan PAUD Program Kelompok Bermain (KB) Provinsi Jawa Timur jumlah lembaga KB sebanyak 14.498, jumlah pengelola sebanyak 11.534, jumlah lembaga menurut gugus sekolah tiap Provinsi Jawa Timur, inti sebanyak 10.681 (73,67%), imbas sebanyak 1.701 (11,73%), belum ikut sebanyak 2.116 (14,60%) dan jumlah seluruhnya sebanyak 14.498. selanjutnya jumlah lembaga menurut akreditasi dan kepemilikan bangunan tiap Provinsi Jawa Timur sudah akreditasi sebanyak 3.933, belum akreditasi 10.565, jumlah seluruhnya yang sudah dan belum

akreditasi 14.498, jumlah seluruhnya yang kepemilikan bangunan milik dan sewa sebanyak 14.498. Perkembangan jumlah lembaga tiap Provinsi Jawa Timur Tahun 2014 sebanyak 13.693, Tahun 2015 sebanyak 13.981, Tahun 2016 sebanyak 14.197 dan Tahun 2017 sebanyak 14.498 (Data Statistik Kelompok Bermain (KB) Provinsi Jawa Timur Tahun 2017/2018).

Masalah yang terjadi di Kelompok Bermain yaitu adakah hubungan layanan Kelompok Bermain dengan kepuasan orang tua. Hal ini disebabkan belum adanya kebutuhan Kelompok Bermain (KB) yang menjadi permasalahan pada layanan PAUD. Pemerataan pendidikan khususnya Kelompok Bermain (KB) masih rendah hal ini disebabkan oleh faktor pendanaan. Pemerintah belum maksimal dalam menyediakan anggaran dana yang memenuhi kebutuhan Kelompok Bermain (KB). Penyelenggara Kelompok Bermain (KB) yang di Indonesia sebagian besar dikelola oleh swasta dan wali murid yang menanggung beban pembiayaan pendidikan. Hal demikian anak-anak yang memanfaatkan pelayanan Kelompok Bermain (KB) cenderung berasal dari kalangan orang yang berpenghasilan tinggi. Maka dari itu perlunya layanan pendidikan Kelompok Bermain yang murah dan berkualitas sehingga semua kalangan dapat bersekolah Kelompok Bermain (KB).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan layanan Kelompok Bermain (KB) dengan kepuasan orang tua karena pada dasarnya kualitas layanan penyelenggara Kelompok Bermain (KB) yang merupakan salah satu kunci kesuksesan dalam keberlangsungan lembaga. Maka, sangat penting bagi penyelenggara untuk memperhatikan kualitas layanan pendidikan untuk menghasilkan anak-anak yang berkualitas,. Interaksi orang tua dan lembaga penting dalam mendukung keberhasilan anak. Komunikasi diperlukan dalam menyamakan keinginan antara orang tua dan pendidik sebagai upaya mengurangi kesalahpahaman yang berdampak pada kualitas lembaga. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Oldfield dan Baron dalam Agus Prianto (2011: 1062) bahwa bagaimana kualitas interaksi antara pelanggan dengan organisasi sebagai lembaga penyedia jasa layanan merupakan kunci dari keberlangsungan hidup organisasi tersebut.

Penelitian ini dilakukan di Kelompok Bermain (KB) Kuncup Harapan yang beralamat di jalan Intan 2.4 Kota Baru Driyorejo Gresik. KB Kuncup Harapan didirikan pada tahun 2017 yang memiliki tujuan memberikan layanan pendidikan bagi anak usia dini yang murah dan berkualitas sehingga terjangkau bagi semua kalangan. KB Kuncup Harapan

didirikan atas dasar menjawab tantangan pendidikan kritis yang dimana banyak penyelenggara Kelompok Bermain (KB) di sekitar yang tidak dapat dijangkau banyak masyarakat atau bisa dikatakan mahal. Hal ini menyebabkan layanan Kelompok Bermain (KB) hanya dapat dirasakan oleh kalangan atas namun tidak bisa dijangkau kalangan rendah.

Walaupun biaya pendidikan di Kelompok Bermain (KB) Kunci Harapan murah tetap kualitas layanan pendidikan tidak kalah dengan lembaga KB yang mahal lainnya baik dalam hal pembelajaran, pendidik, sarana prasarana, dan administrasi. Jumlah peserta didik di Kelompok Bermain (KB) Kunci Harapan pada tahun pelajaran 2019/2020 sebanyak 20 siswa rentang usia 3-4 tahun. Jumlah siswa di KB Kunci Harapan dari tahun ke tahun mengalami stabilitas pada tahun 2017 jumlah siswa sebanyak 19 siswa, 2018 sebanyak 20 siswa dan tahun 2019 sebanyak 20 siswa.

Tolak ukur layanan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan Kelompok Bermain (KB). Menurut Leonard Berry, A. Parasuraman, dan Valerie Zeithmal dalam Tjiptono (2009:269) menemukan bahwa ada lima dimensi kualitas jasa sesuai urutan tingkat kepentingan pelanggan sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*reliability*)

Kemampuan penyelenggara Kelompok Bermain (KB) untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hal ini diperlukan untuk menyakinkan pengguna jasa Kelompok Bermain (KB) terhadap layanan yang dijanjikan.

2. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Berkenan dengan kesediaan dan kemampuan untuk membantu pengguna jasa (peserta didik, stakeholder, dan masyarakat) dan merespon permintaan mereka dengan cepat. Daya tanggap kesediaan penyedia jasa diperlukan untuk mengetahui seberapa berkualitas suatu jasa.

3. Jaminan (*assurance*)

Jaminan ini meliputi beberapa aspek yaitu pengetahuan, kompetensi, sikap, tanggapan serta daya kreatifitas yang telah dijanjikan oleh lembaga pendidikan. Hal ini tidak menimbulkan keragu-raguan bagi pengguna jasa yaitu orang tua.

4. Empati (*empathy*)

Rasa empati perlu dalam layanan pendidikan khususnya pada Kelompok Bermain (KB). Pemberian kenyamanan diperlukan untuk menciptakan kelas yang efektif, jika tidak ada rasa empati maka peserta

didik tidak akan kembali ke sekolah sebab tidak ada rasa kenyamanan.

5. Bukti Fisik (*tangible*)

Bukti fisik berhubungan dengan sarana prasarana bentuk fisik baik gedung, alat permainan, buku maupun Alat Permainan Edukatif (APE). Perlu diperhatikan sarana prasarana bagi lembaga karena secara tidak langsung orang tua melihat tampak depan gedung layak atau tidak.

Richard Oliver dalam Handi Irawan (2009:3) "kepuasan adalah respon pemenuhan dari konsumen. Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2004:71), atribut-artibut pembentukan kepuasan terdiri dari :

1. Kesesuaian Harapan

Merupakan gabungan dari kemampuan suatu produk atau jasa dan produsen yang diandalkan, sehingga suatu produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan produsen .

2. Kemudahan Dalam Memperoleh

Produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen mudah dimanfaatkan oleh calon pembeli. Kemudahan dalam memperoleh memudahkan pelanggan dalam mendapatkan kebutuhan yang diinginkan sehingga pelanggan dapat puas erhadap pemberian layanan.

3. Ketersediaan untuk merekomendasikan '

Produk yang pembelian ulangnya relatif lama, kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk terhadap teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik di Kelompok Bermain (KB) Kunci Harapan tahun pelajaran 2019/2020 yang berstatus aktif serta alumni peserta didik Kelompok Bermain (KB) Kunci Harapan tahun 2017/2018 dan 2018/2019 total seluruhnya berjumlah 59 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan *Quota Random Sampling*. Sampel pada penelitian ini adalah 45 responden dengan rincian 20 responden orang tua/wali murid tahun pelajaran 2019.2020, 15 responden orang tua/wali murid alumni tahun pelajaran 2018/2019, 10 responden orang tua/wali murid alumni tahun pelajaran 2017/2018.

Menurut Riyanto (2007:38) variabel dapat diartikan sebagai suatu konsep yang memiliki variasi atau dengan kata lain suatu faktor yang jika diukur akan menghasilkan skornya yang bervariasi.

1. Variabel Independen, pada penelitian ini sebagai variabel independen yaitu Layanan dengan indikator sebagai berikut Reliabilitas (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan Bukti Fisik (*tangible*).
2. Variabel Dependen, pada penelitian ini sebagai variabel Dependen yaitu Kepuasan. Indikator kepuasan sebagai berikut Kesesuaian Harapan, Kemudahan Memperoleh, dan Ketersediaan dalam Merekomendasikan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner (Angket)

Menurut Riyanto (2007:63) Kuesioner adalah alat untuk mengumpulkan data yang berupa daftar pertanyaan yang disampaikan kepada responden untuk dijawab secara tertulis. Bentuk penilaian angket yang digunakan adalah skala likert dan Angket pada penelitian ini menggunakan angket bersifat tertutup dengan pilihan jawaban SP (Sangat Puas), P (Puas), KP (Kurang Puas), TP (Tidak Puas), STP (Sangat Tidak Puas).

2. Dokumentasi

Riyanto (2007:103) Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data dengan mencaat yang sudah ada. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan dokumenasi yang terdiri dari dokumen tertulis antara lain profil lembaga, stuktur organisasi, nama pendidik, identitas peserta didik dan orang tua dan dokumen berupa foto kegiatan pembelajaran dan penelitian.

Pengembangan Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas, menurut Riyanto (2007:78) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu tes. Uji validitas instrumen menggunakan rumus *Correlation Product Moment* dengan bantuan SPSS 16.0. Instrumen dinyatakan valid jika hasil perhitungan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka hipotesis H_a diterima dan H_o ditolak dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_o diterima itu berarti tidak ada hubungan.

2. Uji Reliabilitas, menurut Sugiyono (2016:173) menerangkan bahwa instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Pengujian reliabilitas instrumen pada penelitian menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan SPSS 16.0.

Penelitian ini menggunakan penelitian korelasional *product moment*. Sebelum menguji menggunakan korelasi *product moment* data yang didapat penting untuk diuji normalitas dan linearitas terlebih dahulu

1. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas untuk mengetahui data yang diuji memiliki berkontribusi normal atau tidak. Jika berkontribusi normal maka penelitian ini dapat diteliti menggunakan statistika parametrik. Penelitian ini menggunakan SPSS 16.0

2. Uji Linearitas

Tujuan dari uji linearitas untuk mengetahui data yang diuji berkontribusi linear atau tidak. Uji linear merupakan tahapan pada uji korelasi *product moment*.

3. Uji Korelasi Product Moment

Koefisien korelasi *product moment* bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yaitu variabel layanan Kelompok Bermain (KB) dan kepuasan orang tua. Uji signifikan koefisien korelasi *product moment* menggunakan rumus berikut (Arikunto, 2014:213) :

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{XY} = Koefisien korelasi antara X dan Y

N = Banyaknya subjek

$\sum X$ = Jumlah skor tiap butir

$\sum Y$ = Jumlah skor total

Untuk menentukan seberapa kuat hubungan variabel maka dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1.1

Pedoman Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Cukup Tinggi
0,60-0,799	Tinggi
0,80-1,000	Sangat Tinggi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan layanan Kelompok Bermain (KB) dengan kepuasan orang tua di PAUD Kuncup Harapan Kota Baru Driyorejo Grsik. Pada pembahasan ini akan dijelaskan hasil analisis data utama yaitu angket. Berdasarkan uji statistika yang telah dilakukan diketahui bahwa layanan Kelompok Bermain (KB) memiliki hubungan positif signifikan dengan kepuasan orang tua di PAUD Kuncup Harapan yang ditunjukkan dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,623 > 0,294$) dengan nilai $sig = 0,000 < 0,05$. Sehingga jika layanan Kelompok Bermain (KB) semakin baik maka akan bertambah pula kepuasan orang tua dan sebaliknya jika layanan Kelompok Bermain (KB) buruk maka akan rendah kepuasan orang tua. Berdasarkan pada tabel pedoman interpretasi terhadap koefisien korelasi dapat diketahui tingkat hubungan layanan Kelompok Bermain (KB) dengan kepuasan orang tua bernilai **tinggi** karena r_{hitung} sebesar 0,623.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Leonard Berry, A. Parasuraman, dan Valerie Zeithmal dalam Tjiptono (2008) mengenai dimensi kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang meliputi dengan meliputi indikator Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*) dan Bukti Fisik (*tangible*). Hal ini sesuai dengan penelitian Arif Hakim (2019), Dwi Aliyyah Apriyani (2017), Januar Efendi (2016), dan Florensia Kurnia Puung (2014). Pada variabel kepuasan menurut Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2004:71), aribut-artibut pembentukan kepuasan terdiri dari indikator Kesesuaian Harapan, Kemudahan untuk Memperoleh, dan Kesiediaan merekomendasikan hal ini sesuai dengan penelitian Yuyun Kurniawati (2018).

Tabel 1.2

Skor	X1	X2	X3	X4	X5
5	44	35	42	44	37
4	1	10	3	1	8
3	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-
1	-	-	-	-	-
Total	45	45	45	45	45
Rata-Rata Indikator	4,69	4,60	4,62	4,69	4,56
Rata-Rata Variabel	4,63				

Hasil Angket Variabel Layanan (X)

Pada tabel diatas nilai rata-rata variabel layanan (X) yaitu 4,63. Hasil tertinggi dari indikator tersebut yaitu Keandalan (*reliability*) dengan nilai rata-rata 4,69 meunjukkan bahwa indikator keandalan sangat baik, dari segi layanan di Kelompok Bermain (KB) Kuncup Harapan sudah sesuai dengan kebutuhan peserta didik dan keinginan orang tua dalam ketepatan dan kecepatan sangat dibutuhkan layanan di KB Kuncup Harapan baik dalam segi visi misi, perencanaan, proses pembelajaran dan evaluasi sesuai dengan harapan orang tua. Hal ini sesuai dengan penelitian Arif Hakim (2019), Dwi Aliyyah Apriyani (2017), Januar Efendi (2016), dan Florensia Kurnia Puung (2014).

Pada aspek kemampuan lembaga untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan memiliki skor 210 yang artinya orang tua memahami visi dan misi yang dimiliki Kelompok Bermain (KB) Kuncup Harapan sehingga dapat saling bekerjasama dalam pendampingan pada peserta didik. Pada aspek kinerja sesuai dengan harapan orang tua tentang ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua tanpa ada kesahalahan memiliki skor 210 bahwa ketepatan dalam layanan yang dijanjikan sesuai dengan harapan orang tua terutama dalam pembiayaan pendidikan.

Kemudian indikator Empati (*empathy*) nilai rata-rata 4,69 menunjukkan bahwa indikator sangat tinggi. Hal ini sesuai dengan penelitian Arif Hakim (2019), Dwi Aliyyah Apriyani (2017), Januar Efendi (2016), dan Florensia Kurnia Puung (2014). Nilai keramahan dan kesabaran pendidik memiliki skor 212. Penyambutan dan keramahan pendidik membuat rasa aman bagi peserta didik. Orang tua dapat memberikan kepercayaan melalui kesabaran yang diberikan oleh pendidik kepada peserta didik. Pada aspek pendidik menyampaikan informasi, mengetahui kebutuhan peserta didik dan keterbukaan peserta didik kepada orang tua skor 211. Pendidik memberikan layanan optimal jika terdapat kurang dari layanan di Kelompok Bermain (KB) Kuncup Harapan maka akan tertutupi dari kelebihan Kelompok Bermain (KB) Kuncup Harapan.

Selanjunya pada indikator Jaminan (*assurance*) dengan nilai rata-rata 4,62 menunjukkan bahwa indikator jaminan sangat tinggi. Hal ini sesuai dengan penelitian Arif Hakim (2019), Dwi Aliyyah Apriyani (2017), Januar Efendi (2016), dan Florensia Kurnia Puung (2014). Terlihat bahwa aspek jaminan pengetahuan dan keterampilan pendidik memiliki skor 205 terdiri dari lulusan pendidik, teknik mengajar, menguasai materi, penggunaan metode dan lainnya, pada

aspek kesopanan dan rasa hormat dalam melakukan pelayanan memiliki skor 213 terdiri dari mendidik, ramah, bertoleransi dan kesopanan pada orang tua dan peserta didik. Pendidik telah mencerminkan sikap seorang guru dalam segi sikap dan perilaku. Keramahan pendidik dalam menerima pesera didik saat datang ke sekolah dan bersikap sopan dan terhadap orang tua.

Indikator Daya Tanggap (*responsiveness*) dengan nilai rata-rata 4,6 menunjukkan bahwa indikator daya tanggap sangat tinggi. Hal ini sesuai dengan penelitian Arif Hakim (2019), Dwi Aliyyah Apriyani (2017), Januar Efendi (2016), dan Florensia Kurnia Puung (2014). Terlihat dari daya tanggap pada aspek memberikan informasi mengenai perkembangan peserta didik dan informasi Kelompok Bermain (KB) Kuncup Harapan memiliki skor 207 yang artinya sudah sesuai dengan keinginan orang tua terhadap pemberian informasi perkembangan secara personal yang dilakukan 1 bulan sekali agar antara sekolah dan orang tua dapat bekerjasama mengembangkan pertumbuhan dan perkembangan anak

Skor terendah pada indikator Bukti fisik (*tangible*) dengan rata-rata 4,56 menunjukkan bahwa indikator sangat tinggi. Hal ini sesuai dengan penelitian Arif Hakim (2019), Dwi Aliyyah Apriyani (2017), Januar Efendi (2016), dan Florensia Kurnia Puung (2014). Terlihat dari aspek sarana prasarana yang layak berjumlah 206,77 terlihat masih banyak kekurangan sarana dan prasarana di Kelompok Bermain (KB) Kuncup Harapan namun tingkat kepuasan orang tua tetap tinggi karena penataan ruangan yang sesuai dengan standar dan jika terdapat kekurangan dapat menutupi kekurangan melalui kreativitas pendidik, kemudian aspek kelas dengan jumlah kapasitas sesuai peserta didik memiliki skor 207. Ukuran kelas memiliki luas 6x8 m² sesuai dengan kapasitas jumlah peserta didik. Mengenai kebersihan masih perlu diperhatikan disebabkan oleh pembangunan gedung untuk TK.

Tabel 1.3
Hasil Angket Variabel Kepuasan (Y)

Skor	X1	X2	X3
5	44	43	40
4	1	2	5
3	-	-	-
2	-	-	-
1	-	-	-
Total	45	45	45
Rata-Rata Indikator	4,57	4,56	4,55
Rata-Rata Variabel	4,63		

Hasil data statistik tentang variabel kepuasan terdiri dari indikator tertinggi yaitu indikator bersedia merekomendasikan Dengan nilai rata-rata 4,62 menunjukkan bahwa indikator sangat tinggi. Hal ini sesuai dengan penelitian Yuyun Kurniawati (2018). Pada aspek kesediaan merekomendasi kepada orang lain memiliki skor 205. Jika orang tua merasakan kepuasan layanan pendidikan yang diberikan maka tidak ragu untuk merekomendasikan kepada orang lain Selanjutnya aspek kesediaan menyekolahkan kembali memiliki skor 214. Jika layanan yang diberikan sesuai harapan dan kepuasan orang tua maka tidak segan untuk kembali menyekolahkan anak yang lain di Kelompok Bermain (KB) Kuncup Harapan sebab pengulangan pengguna terhadap suatu jasa dapat terpenuhi kepuasan dari sebelumnya.

Pada urutan kedua dengan indikator kesesuaian harapan dengan nilai rata-rata 4,57 menunjukkan bahwa indikator sangat tinggi. Hal ini sesuai dengan penelitian Yuyun Kurniawati (2018). Aspek kesesuaian kualitas sekolah memiliki skor 206 . KB Kuncup Harapan memberikan informasi diawal pembelajaran mengenai Kelompok Bermain dari semua aspek yang telah ditentukan maka orang tua dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan pada lembaga. Pada aspek kualitas pendidik dan tenaga pendidikan memiliki skor 206. Pendidik dan tenaga kependidikan di KB Kuncup Harapan memiliki tingkat pendidikan S1 Pendidik terdiri dari 4 Pendidik yang berpengalaman pendidikan anak usia dini.

Pada aspek biaya sekolah memiliki skor 218. Biaya sekolah di KB Kuncup Harapan dikatakan murah karena keprihatinan dengan Kelompok Bermain (KB) di sekitar yang tidak dapat dijangkau oleh semua kalangan. Selanjutnya pada aspek letak strategis. Kelompok Bermain Kuncup Harapan terletak di dalam perumahan Kota Baru Driyorejo, letaknya berdekatan dengan masyarakat. Kemudahan aspek kualitas sarana dan prasarana memiliki skor 197. Sarana dan prasarana di Kelompok Bermain (KB) Kuncup Harapan belum maksimal namun penataan yang sesuai dengan ruangan serta keterampilan pendidik yang dapat menutupi kekurangan dari Kelompok Bermian (KB) Kuncup Harapan dan pada aspek kualitas Alat Permainan Edukatif (APE) memiliki skor 208. APE di Kuncup Harapan tidak hanya beli melainkan kreativitas pendidik dan peserta didik yang memanfaatkan barang bekas dijadikan alat permainan edukatif yang menarik dan beredukasi.

Terakhir dengan skor terendah yaitu indikator kemudahan memperoleh dengan nilai rata-rata 4,56 menunjukkan bahwa indikator sangat tinggi. Hal ini sesuai dengan penelitian Yuyun Kurniawati (2018). Aspek

kemudahan memperoleh informasi memiliki skor 209. Kemudahan memperoleh informasi terdiri dari pertumbuhan dan perkembangan peserta didik, informasi mengenai kegiatan di Kelompok Bermain, pembiayaan dan lainnya. Pada aspek evaluasi belajar peserta didik berjumlah 204. Disetiap semester terdapat laporan hasil belajar peserta didik di dalamnya terdapat deskripsi mengenai perkembangan peserta didik. Kemudian aspek kemudahan mendapatkan saran dan penanganan masalah peserta didik memiliki skor 205,6. Kemudahan dalam menangani masalah peserta didik konseling yang diadakan 1 bulan sekali.

Pada aspek kemudahan mendapatkan fasilitas yang disediakan memiliki skor 203,3. Kemudahan menikmati fasilitas peserta didik tanpa ada perbedaan dalam menggunakannya. Walaupun secara fasilitas sarana dan prasarana belum maksimal namun secara sarana untuk mengajar tidak kesulitan sebab kreativitas pendidik dalam mengelolah kelas yang baik.

PENUTUP

Simpulan

Kesimpulan dari penelitian mengenai hubungan layanan Kelompok Bermain (KB) Kunci Harapan dengan Kepuasan Orang Tua di Kota Baru Driyorejo Gresik adalah

1. Ada hubungan positif yang signifikan layanan Kelompok Bermain (KB) dengan kepuasan orang tua di PAUD Kunci Harapan Kota Baru Driyorejo hal ini menunjukkan semakin tinggi layanan Kelompok Bermain (KB) maka semakin tinggi tingkat kepuasan orang tua. Tingginya korelasi tersebut karena nilai rata-rata 4,65 menunjukkan bahwa nilai pada indikator kehandalan dalam kategori sangat tinggi, yang menunjukkan dalam presentase sebanyak 97,7%. Sedangkan indikator kehandalan dalam kategori tinggi sebanyak 2,3%. Nilai rata-rata 4,6 menunjukkan bahwa nilai pada indikator daya tanggap dalam kategori sangat tinggi, yang menunjukkan dalam presentase sebanyak 78%. Sedangkan indikator daya tanggap dalam kategori tinggi sebanyak 22%. Nilai rata-rata 4,62 menunjukkan bahwa nilai pada indikator jaminan dalam kategori sangat tinggi, yang menunjukkan dalam presentase sebanyak 93,3%. Sedangkan indikator jaminan dalam kategori tinggi sebanyak 6,7%. nilai rata-rata 4,62 menunjukkan bahwa nilai pada indikator empati dalam kategori sangat tinggi, yang menunjukkan dalam presentase sebanyak 97,7%. Sedangkan indikator empati dalam kategori tinggi sebanyak 2,3%. Nilai rata-

rata 4,56 menunjukkan bahwa nilai pada indikator bukti fisik dalam kategori sangat tinggi, yang menunjukkan dalam presentase sebanyak 82,3%. Sedangkan indikator bukti fisik dalam kategori tinggi sebanyak 17,7%.

2. Pada variabel kepuasan nilai rata-rata 4,57 menunjukkan bahwa nilai pada indikator kesesuaian harapan dalam kategori sangat tinggi, yang menunjukkan dalam presentase sebanyak 97,7%. Sedangkan indikator kesesuaian harapan dalam kategori tinggi sebanyak 2,3%. nilai rata-rata 4,56 menunjukkan bahwa nilai pada indikator kemudahan memperoleh dalam kategori sangat tinggi, yang menunjukkan dalam presentase sebanyak 95,6%. Sedangkan indikator kemudahan memperoleh dalam kategori tinggi sebanyak 4,4%. nilai rata-rata 4,55 menunjukkan bahwa nilai pada indikator bersedia merekomendasikan dalam kategori sangat tinggi, yang menunjukkan dalam presentase sebanyak 88,8%. Sedangkan indikator bersedia merekomendasikan dalam kategori tinggi sebanyak 12,2%.
3. Tingkat pendidikan terakhir orang tua peserta didik (sebagai responden) dalam penelitian ini paling banyak adalah SMA yang berjumlah 34 (75,5%) ,selanjutnya D4/S1 berjumlah 7 (15,5%), kemudian D3 berjumlah 2 (4,5%) dan SMP berjumlah 2 (4,5%).

Saran

1. Bagi pemilik, pengelola maupun pendidik hendaknya dapat mempertahankan layanan yang diberikan sehingga kepuasan orang tua pada lembaga tersebut tetap terjaga dengan cara melakukan survei kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan yang diberikan secara berskala untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan orang tua sebagai bahan rujukkan untuk pengembangan kualitas lembaga lebih baik.
2. Bagi orang tua peserta didik, hendaknya dapat berperan aktif dan saling bekerjasama dalam hal mendidik, membina dan mengarahkan anak.

DAFTAR PUSTAKA

- Prianto, Agus. 2011. *Faktor-Fakor yang Memepengaruhi Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah (Studi Pada Sekolah Unggulan di Kabupaten Jombang*. Jurnal Aplikasi Manajemen volume 9 Nomer 3 Halaman 1062.

- Apriyani Aliyyah D. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 51 (2) : 1-7
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : RinekaCipta.
- Data Statistik Kelompok Bermain. 2018. *Data Statistik Pendidikan Non Formal (PNF) Kelompok Bermain Tahun 2017/2018*. Jawa Timur. Badan Statistik Jawa Timur.
- Direktorat PAUD dan Dikmas. 2004. *Pengembangan Pendidikan Anak Usia Dini*. Jakarta : Badan Penelitian dan Pengembangan Pendidikan.
- Hakim Arif. 2019. *Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD*. Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini, 2 (2) : 53-61
- Irawan Handi. 2009. *Ilmu pendidikan*. Yogyakarta : UNY Press.
- Kurniwati Yuyun. 2018. *Hubungan Layanan Anak Usia Dini pada Program "Day Care" dengan Tingkat Kepuasan Orang Tua*. Unesa University Press, 1(1) : 1-7.
- Panjaitan Efendi J. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung*. DeReMa Jurnal Manajemen , 11 (2) : 265-289.
- Puang Kurnia F. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan di Salon dan SPA*. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi, 4 (20) : 105-110.
- Riyanto.Y.2007.*Metode Penelitian Pendidikan Kualitatif dan Kuantitatif*. Surabaya : Unesa University Press.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Suyadi dan Ulfah,Mliidya. 2013. *Konsep Dasar PAUD*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Marketing : Eksensi dan Aplikasi*. Yogyakarta : Marknesis.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Konteporer*. Yogyakarta : Andi.
- Yulianingsih Wiwin. 2017. *Pendidikan Masyarakat*. Surabaya : Unesa University Press.