

## Tingkat Kepuasan Orangtua terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD

ARIF HAKIM

Program Studi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini  
Universitas Islam Bandung  
Email: arifhakim@unisba.ac.id

Article Received: 12 Februari 2019

Published Article: 24 Juni 2019

DOI: <https://doi.org/10.29313/ga.v2i2.4439>

### Abstract

*The purpose of this study was to determine the level of parental satisfaction with the services provided by TK Aisyiyah 8 City of Bandung. The research method used was descriptive analytical with the number of the population who were the subjects of the study were 14 parents of students in group B TK Aisyiyah 8 City of Bandung. As a measurement tool used in this study is based on five dimensions, namely the tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions. The results show that all shows positive results, except for the ability of the tool or learning media (tangible), the ease of parents obtaining the teacher's cellphone number (reliability) and the skill of the headmaster in organizing his institution (Assurance), showing a negative attitude of 49%. This can be used as feedback material so that improvements can be made while the aspects chosen by parents are good, it is expected to continue to be maintained and maintained aspects of satisfaction that are positive*

**Keywords:** Service, Satisfaction Level, and Parents.

### Abstrak

*Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan yang diberikan oleh TK Aisyiyah 8 Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis dengan jumlah populasi yang menjadi subjek penelitian adalah 14 orangtua siswa di kelompok B TK Aisyiyah 8 Kota Bandung. Sebagai alat ukur yang digunakan didalam penelitian ini didasarkan kepada lima dimensi yaitu dimensi tangible, realibilitas, responsive, assurance, dan emphaty. Hasil menunjukkan seluruhnya menunjukkan hasil yang positif, kecuali pada kemutahiran alat atau media pembelajaran (tangible), kemudahan orang tua memperoleh nomor handphone guru (realibilitas) dan kecakapan pimpinan kepala sekolah didalam mengorganisasi lembaganya (Assurance), menunjukkan sikap yang negative yaitu 49%. Hal ini bisa dijadikan sebagai bahan feedback agar dilakukan perbaikan-perbaikan adapun pada aspek yang dipilih orangtua baik, maka diharapkan terus dijaga dan dipertahankan aspek-aspek kepuasan yang positif baik.*

**Kata Kunci:** Layanan, Tingkat Kepuasan, dan Orangtua.

## Pendahuluan

Lembaga pendidikan anak usia dini merupakan wahana mendidik anak yang menjadi sangat penting setelah pendidikan orang tua di rumah. Bahkan di kota-kota besar, dimana kedua orangtuanya bekerja, maka sejak anak usia 6 bulan sampai ke usia Taman kanak-kanak (TK) sudah mulai dititipkan dan diberikan kepercayaan kepada lembaga pendidikan anak usia dini, sehingga menjadikannya lembaga pendidikan anak usia dini merupakan wahana utama didalam pertumbuhan dan perkembangan anaknya.

Dasawarsa sekarang ini para orang tua sudah mulai sadar (*aware*) terhadap pendidikan anak usia dini, mereka tahu bahwasannya pendidikan anak usia dini merupakan "prasyarat" sebelum masuk ke jenjang Sekolah Dasar (SD). Prasyarat disini maksudnya adalah anak-anak ketika masuk ke jenjang SD harus sudah memiliki kesiapan baik secara fisik maupun mental. Oleh karena itu maka saat ini makin menjamurnya pendidikan anak usia dini baik formal (TK/RA) ataupun Non formal (TPA/Kober).

Semakin berkembangnya pendidikan anak usia dini, maka menjadikan perlunya pelayanan yang optimal yang diberikan oleh penyedia lembaga, agar lembaga tersebut senantiasa diminati dan terus berjalan berkesinambungan. Ruang lingkup yang paling tepat didalam upaya mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan terhadap layanan lembaga TK adalah orang tua siswa TK tersebut.

Untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan orangtua terhadap lembaga pendidikan dimana anaknya dititipkan, maka perlu ada pengkajian khusus mengenai Tingkat kepuasan orangtua terhadap layanan lembaga Taman kanak-kanak.

Dalam penelitian kali ini, yang akan menjadi pilot project adalah TK Aisyiyah 8 Kota Bandung. Pemilihan TK tersebut didasari oleh: 1) TK Aisyiyah 8 Kota Bandung sudah berdiri sejak 27 Tahun yang lalu, sehingga dipandang TK yang sudah eksis lama dan setiap tahun mampu menerima siswa banyak yaitu rata-rata 30 sampai dengan 40 siswa. 2) para orangtua yang menitipkan anaknya ke TK Aisyiyah 8 Kota Bandung merupakan orangtua yang bias dikatakan

ekonomi menengah, sehingga pandangan orangtua tersebut menarik untuk kita kaji. 3) jarak penelitian yang tidak jauh dari kampus Unisba, memudahkan peneliti didalam mengumpulkan data maupun wawancara.

Tujuan Penelitian Untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan yang diberikan oleh TK Aisyiyah 8 Kota Bandung dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap kepuasan orang tua ataupun ketidakpuasan orangtua terhadap layanan TK Aisyiyah 8 kota Bandung.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan maka menurut Kotler (2009: 45), ada lima dimensi pokok kualitas jasa yang dapat dipenuhi untuk menciptakan kepuasan pelanggan, yang mencakup: (a) dimensi *tangibel*, aspeknya antara lain fasilitas fisik, perlengkapan, personel dan sarana komunikasi, dalam konteks pendidikan maka yang menjadi indikator ukurannya adalah bangunan yang mumpuni, dan peralatan yang lengkap (b) dimensi *realibilitas*, yaitu kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang akurat, didalam dunia pendidikan bisa dikaitkan dengan kualitas akademik, (c) dimensi *responsive*, kesedian untuk memabantu dan melayani orangtua, (d) dimensi *assurance*, kecakapan, kapasitas dan kesantunan, (e) dimensi *emphaty*, yaitu sikap peduli dan empati serta perhatian terhadap orangtua (Priatno, 2011).

Priatno (2011), mengutip dari Liden dan Edvardsson (2003) mengemukakan beberapa dimensi yang menjadi harapan pelanggan tentang layanan yang berkualitas. *Pertama*, dimensi peraturan, kaitan dengan peraturan pelanggan berharap peraturan yang singkat dan jelas. Mudah dipahami oleh pelanggan dan tersebar luas dimasyarakat. *Kedua*, dimensi informasi, yaitu tersedianya informasi yang mudah dan murah sehingga masyarakat terjangkau untuk mendapatkannya. *Ketiga* dimensi perlakuan, pelanggan berharap pemberi layanan tidak banyak kata dan menggerutum tetapi sopan santun, ramah dengan didukung kecakapan yang memadai. *Keempat* dimensi waktu, pemberian layanan harus dilakukan dengan waktu yang jelas. *Kelima*, berkaitan dengan penanganan suatu kasus,

pelanggan berharap agar kasus sedini mungkin ditangani dan diminimalisir.

Masih menurut priatno (2011), mengutip dari Boshof dan Allen (2000) menyatakan bahwa rendahnya komitmen manajemen terhadap pentingnya pelayanan merupakan faktor utama yang menyebabkan kegagalan didalam pengembangan kualitas suatu lembaga layanan.

Budaya organisasi pun memiliki kontribusi yang signifikan didalam kualitas pelayanan suatu lembaga, suatu lembaga yang sudah menuliskan standar prosedur kerja memungkinkan penyelenggaraan berjalan dengan baik, sehingga dampak yang diterima adalah layanan optimal yang diterima oleh orangtua.

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) menurut Barkley dan Sailor (1994) dalam Priatno (2011) merupakan focus dari *Consumer Driven Project Management* (CDPM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan merupakan cerminan dari kualitas. Menurut Kotler dikutip dari priatno kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

### Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Penelitian ini dilaksanakan di TK Aisyiyah 8 Kota Bandung, pemilihan subjek ini dilakukan dengan cara sengaja, mengingat keterbatasan waktu dan biaya peneliti. Jumlah populasi yang menjadi subjek penelitian adalah 14 orangtua siswa di kelompok B TK Aisyiyah 8 Kota Bandung. Sebagai alat ukur yang digunakan didalam penelitian ini didasarkan kepada lima dimensi yang dijabarkan kedalam beberapa pertanyaan penelitian: 1) kondisi prasarana, sarana dan

tampilan fisik dari staff sekolah (butir 1 – 3) (*tangible*), 2) pengembangan pembelajaran yang baik dan sesuai harapan (butir 4) (*realibilitas1*), 3) kesediaan pihak sekolah bekerjasama dengan orangtua (butir 5) (*realibilitas2*), 4) guru mampu memberikan kenyamanan dan perlindungan kepada anak (butir 6 dan 7) (*realibilitas3*), 5) pihak sekolah memberikan no telepon kepada orang tua kemudian pihak sekolah mudah dihubungi oleh orang tua, butir 8 dan 9) (*responsive*), 6) staf sekolah menunjukkan motivasi dan komitmen yang tinggi (10) (*assurance1*), 7) kepala sekolah dan guru memiliki kapasitas dan kapabilitas yang mumpuni didalam mengajar (butir 11 dan 12) (*assurance2*). 8) staf sekoah dan guru menunjukkan sikap hormat dan santun (butir ke 13) (*assurance3*) dan 9) staff sekoilah menunjukan sikap proaktif, serta empati terhadap kebutuahn dan keluhan orangtua. (butir 14 dan 15) (*emphaty*).

Untuk mengetahui persepsi orangtua maka digunakan angket model skala likert. Dengan skala 4 yaitu: Sangat Tidak Baik (STB), Tidak Baik (TB), Baik (B) dan Sangat Baik (SB).

### Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini berhasil menjawab tentang dimensi kepuasan pelanggan terhadap pemberi layanan, dalam hal ini adalah lima dimensi yaitu *tangible, realibility, responsive, assurance dan emphaty* yang dijabarkan kedalam 21 butir pernyataan yang diolah dengan software SPSS. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

#### Tingkat Kepuasan Orangtua terhadap Layanan Lembaga

##### Dimensi Tangible

Pertanyaan 1	No	Alternatif Jawaban	f	%
<b>Apakah prasarana sudah memadai (kelas, wc, kantor, tempat cuci tanagn, mushola, dll)</b>	1	Sangat Tidak Baik	0	
	2	Tidak Baik	1	7,1
	3	Baik	12	85,7
	4	Baik Sekali	1	7,1
<b>Jumlah</b>			<b>14</b>	<b>100</b>

Pertanyaan 2	No	Alternatif Jawaban	f	%
<b>Apakah sarana ataupun peralatan pembelajaran diluar kelas sudah memadai (permainan diluar ruangan)</b>	1	Sangat Tidak Baik	0	0
	2	Tidak Baik	2	14,3
	3	Baik	10	71,4
	4	Baik Sekali	2	14,3
		<b>Jumlah</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Pertanyaan 3	No	Alternatif Jawaban	f	%
<b>Kepala sekolah, guru dan staff sudah menunjukkan penampilan yang sederhana</b>	1	Sangat Tidak Baik	0	0
	2	Tidak Baik	0	0
	3	Baik	11	78,6
	4	Baik Sekali	3	21,4
		<b>Jumlah</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Hasil menunjukkan seluruh orangtua merasa puas terhadap prasarana yang ada, akan tetapi pada bagian kemutahiran alat pembelajaran, orangtua menilai masih tidak baik, artinya orangtua masih menginginkan adanya perbaikan dengan alat-alat pembelajaran yang digunakan di TK Aisyiyah 8 Kota Bandung

#### Dimensi Realibilitas

Pertanyaan 4	No	Alternatif Jawaban	f	%
<b>Guru telah mengembangkan pembelajaran yang menyenangkan</b>	1	Sangat Tidak Baik	0	0
	2	Tidak Baik	1	7,1
	3	Baik	10	71,4
	4	Baik Sekali	3	21,5
		<b>Jumlah</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Apresiasi orangtua terhadap pengembangan pembelajaran yang dilakukan oleh guru, orangtua menganggap sudah baik, hal ini nampak dari capaian pembelajaran yang telah diperoleh oleh tiap anak-anak yang sudah baik.

Pertanyaan 5	No	Alternatif Jawaban	f	%
<b>Guru bersedia bekerjasama didalam mendidik anaknya guna ada keterpaduan antara di rumah dan disekolah</b>	1	Sangat Tidak Baik	0	0
	2	Tidak Baik	0	0
	3	Baik	10	71,4
	4	Baik Sekali	4	28,6
		<b>Jumlah</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Adapun aspek realibilitas yang berhubungan dengan kesediaan guru didalam bekerjasama dengan orangtua terkait upaya menciptakan pendidikan yang terpadu antara keduanya, apresiasi orangtua pun sama menilai baik.

Pertanyaan 6	No	Alternatif Jawaban	F	%
<b>Guru telah memberikan kenyamanan kepada anak</b>	1	Sangat Tidak Baik	0	0
	2	Tidak Baik	0	0
	3	Baik	9	64,3
	4	Baik Sekali	5	35,7
		<b>Jumlah</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Pertanyaan 7	No	Alternatif Jawaban	f	%
<b>Guru telah memberikan perlindungan kepada anak</b>	1	Sangat Tidak Baik	0	0
	2	Tidak Baik	0	0
	3	Baik	8	57,1
	4	Baik Sekali	6	48,9
<b>Jumlah</b>			<b>14</b>	<b>100</b>

Pada butir pertanyaan no. 10 dan 11 menganalisis tentang guru yang mampu memberikan kenyamanan dan perlindungan bagi anak. Respon dari orangtua menilai sangat baik, hal ini ditunjukkan dengan tingkat kehadiran siswa yang hamper setiap hari selalu hadir, kecuali anak sakit atau ada keperluan keluarga.

#### Dimensi Responsive

Pertanyaan 8	No	Alternatif Jawaban	f	%
<b>Orangtua memiliki nomor telepon kepala sekolah, guru atau staff sekolah</b>	1	Sangat Tidak Baik	6	42,9
	2	Tidak Baik	5	35,7
	3	Baik	3	21,4
	4	Baik Sekali	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>14</b>	<b>100</b>

Pertanyaan 9	No	Alternatif Jawaban	f	%
<b>Kepala sekolah, guru dan staff sekolah mudah untuk dihubungi</b>	1	Sangat Tidak Baik	0	0
	2	Tidak Baik	1	7,1
	3	Baik	9	64,3
	4	Baik Sekali	4	28,6
<b>Jumlah</b>			<b>14</b>	<b>100</b>

Selanjutnya berkaitan dengan kemudahan orangtua untuk memperoleh no telepon staff sekolah baik guru atau kepala sekolah menunjukkan angka 49% respon orangtua menyebutkan tidak baik, artinya orangtua kesulitan mendapatkan no telepon staff sekolah. Adapaun pada kemudahan untuk dihubungi, orangtua menilai baik.

#### Dimensi Assurance

Pertanyaan 10	No	Alternatif Jawaban	f	%
<b>Staf sekolah menunjukkan motivasi kerja yang tinggi</b>	1	Sangat Tidak Baik	0	0
	2	Tidak Baik	1	7,1
	3	Baik	11	78,6
	4	Baik Sekali	2	14,3
<b>Jumlah</b>			<b>14</b>	<b>100</b>

Pada dimensi assurance berkaitan dengan komitmen dan motivasi guru terhadap pekerjaannya, menunjukkan respon yang baik. Lebih dari 90%

Pertanyaan 11	No	Alternatif Jawaban	f	%
<b>Kepala sekolah menunjukkan kapasitas sebagai pemimpin yang</b>	1	Sangat Tidak Baik	0	0
	2	Tidak Baik	4	28,6
	3	Baik	6	42,9

<b>cakap</b>	4	Baik Sekali	<b>4</b>	<b>28,6</b>
		<b>Jumlah</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

  

Pertanyaan 12	No	Alternatif Jawaban	f	%
<b>Guru memiliki kapasitas dan kapanilitas yang mumouni didalam mengajar anak</b>	1	Sangat Tidak Baik	<b>0</b>	<b>0</b>
	2	Tidak Baik	<b>1</b>	<b>7,1</b>
	3	Baik	<b>10</b>	<b>71,4</b>
	4	Baik Sekali	<b>3</b>	<b>21,4</b>
		<b>Jumlah</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Pada kusioner tentang kapasitas kepala sekolah dan guru, respon orangtua menilai baik, adapun pada penilaian kapasitas kepala sekolah terdapat 28,6% responden menilai tidak baik.

Pertanyaan 13	No	Alternatif Jawaban	f	%
<b>Staff sekolah, guru dan kepala sekolah menunjukkan sikap hormat dan santun</b>	1	Sangat Tidak Baik	<b>0</b>	<b>0</b>
	2	Tidak Baik	<b>1</b>	<b>7,1</b>
	3	Baik	<b>7</b>	<b>50</b>
	4	Baik Sekali	<b>6</b>	<b>42,9</b>
		<b>Jumlah</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Kuisisioner yang berisi tentang sikap hormat dan santun yang diberikan oleh staff sekolah, guru dan kepala sekolah terhadap orangtua, menunjukkan respon baik.

#### Dimensi Emphaty

Pertanyaan 14	No	Alternatif Jawaban	f	%
<b>Staff sekolah, guru dan kepala sekolah mampu menunjukkan proaktif terhadap kebutuhan dan keluhan orangtua</b>	1	Sangat Tidak Baik	<b>0</b>	<b>0</b>
	2	Tidak Baik	<b>2</b>	<b>14,3</b>
	3	Baik	<b>5</b>	<b>35,7</b>
	4	Baik Sekali	<b>7</b>	<b>50</b>
		<b>Jumlah</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

  

Pertanyaan 15	No	Alternatif Jawaban	f	%
<b>Staff sekolah, guru dan kepala sekolah menunjukkan sikap empati, perhatian dan peduli</b>	1	Sangat Tidak Baik	<b>0</b>	<b>0</b>
	2	Tidak Baik	<b>3</b>	<b>21,4</b>
	3	Baik	<b>5</b>	<b>35,7</b>
	4	Baik Sekali	<b>6</b>	<b>42,9</b>
		<b>Jumlah</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Pada angket pertanyaan tentang sikap orangtua terhadap yang menunjukkan sikap proaktif terhadap kebutuhan dan keluhan orangtua menunjukkan sikap positif baik, pun demikian dengan sikap empati, perhatian dan peduli staf, guru dan kepala sekolah terhadap orangtua, menunjukkan nilai yang baik pula.

#### Uji Validitas

Untuk menentukan setiap butir soal valid atau tidak maka sebelumnya harus ditentukan dulu r tabel nya. Ditemukan bahwasanya

dengan sampel 14 orang, dengan signifikasni 5% maka nilai r table adalah 0,497. Dari hasil analisis korelasi diatas maka ditemukan hasil pada tebal 1, dibawah ini

Uji Validitas butir soal tingkat kepuasan orangtua

Z	r hitung	r tabel	keterangan
<b>Tangible1</b>	0,558	0,497	Valid
<b>Tangible2</b>	0,789	0,497	Valid
<b>Tangible3</b>	0,587	0,497	Valid
<b>Realibilitas4</b>	0,802	0,497	Valid
<b>Realibilitas5</b>	0,696	0,497	Valid
<b>Realibilitas6</b>	0,820	0,497	Valid
<b>Realibilitas7</b>	0,856	0,497	Valid
<b>Responsive8</b>	0,822	0,497	Valid
<b>Responsive9</b>	0,928	0,497	Valid
<b>Assurance10</b>	0,584	0,497	Valid
<b>Assurance11</b>	0,879	0,497	Valid
<b>Assurance12</b>	0,714	0,497	Valid
<b>Assurance13</b>	0,690	0,497	Valid
<b>Emphaty14</b>	0,934	0,497	Valid
<b>Emphaty15</b>	0,944	0,497	Valid

Kesimpulannya seluruh item angket bisa digunakan sebagai alat ukur didalam menguji tingkat kepuasan orangtua terhadap layanan lembaga TK

#### Uji Realibilitas

Untuk menentukan setiap butir soal realible atau tidak maka sebelumnya harus ditentukan dulu r tabel nya. Ditemukan bahwasanya dengan sampel 14 orang, dengan signifikasni 5% maka nilai r table adalah 0,497, disajikan pada tabel 2 dibawah ini:

Uji Realibilitis butir soal tingkat kepuasan orang tua

Item	r hitung	r tabel	keterangan
<b>Tangible</b>	0,356	0,497	Tidak Realible
<b>Realibilitas</b>	0,805	0,497	Realible
<b>Responsive</b>	0,587	0,497	Realible
<b>Assurance</b>	0,651	0,497	Realible
<b>Emphaty</b>	0,865	0,497	Realible

Kesimpulannya item angket dalam tingkat kepuasan orangtua terhadap layanan lembaga pada dimensi tangible tidak dapat dipercaya karena menunjukkan hasil yang tidak realible, sedangkan pada 4 dimensi lainnya menunjukkan item angket pada tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan lembaga dapat dikatakan realible atau terpercaya.

#### Faktor-faktor yang Mempengaruhi Adanya Kepuasan ataupun ketidakpuasan dari Orangtua terhadap Layanan Lembaga

Pada dimensi tangible sikap orangtua menunjukkan respon positif, yang mana orangtua sudah menilai sarana dan prasarana sudah baik, tetapi ada 21, 4 % responden yang menyebutkan sarana prasarana masih kurang baik dan perlu ditambah atau dibarukan kembali. Sama seperti hasil pengamatan peneliti, peralatan audio dan

visual yang digunakan masih menggunakan perlatan lama, hanya dvd dan TV tabung saja, sedangkan saat ini sekolah sudah memerlukan peralatan yang modern, misalnya, computer, lcd dan video rekaman. Kepuasan orangtua terhadap performa pihak guru, kepek maupun staf sekolah kemungkinan dipandang dari tampilan fisik menunjukkan cukup baik rata-rata diatas 90% merasa puas. Aspek prasarana, TK Aisyiyah 8 Kota Bandung, sudah cukup memadai didalam pembagian ruangnya, misalnya kelas, kantor, dapur, kamar mandi, minus mushola saja yang masih menggunakan kelas apabila ada kegiatan keagamaan. Penilaian orang tua sebetulnya apabila disandingkan dengan aturan standar pendirian Taman Kanak-kanak, masih belum bisa dikatakan baik karena luas sekolah, luas ruangan kelas, dan standar penunjang lainnya masih belum lengkap. Hal ini dikarenakan: pertama, orangtua sebagian besar tidak mengetahui informasi tersebut. Kedua, orangtua masih berorientasi penilain terhadap materi pembelajaran saja, tanpa menilai baik atau buruknya prasarana dan sarana.

Pada dimensi realibilitas, yaitu kemampuan menunjukkan layanan pendidikan secara akurat. Dibagi mejadi tiga bagian pertanyaan, yaitu kemampuan guru didalam mengembangkan pembelajaran yang baik, kesedian guru bekerjasama dengan orantua, dan kemampuan guru memberikan pelayanan dan perlindungan menunjukkan hasil yang positif sangat baik. Dimensi ini memiliki apresiasi yang baik disebabkan oleh beberapa factor diantaranya, karena orangtua menganggap output yang dihasilkan mampu diterima di sekolah dasar di daerah setempat. Orientasi orangtua menitipkan putra-putrinya ke TK sebagian besar adalah supaya anaknya bisa masuk ke Sekolah Dasar Negeri, karena SD masih ada beberapa yang menerapkan standar diluar aturan tentang penerimaan anak kelas 1 ke Sekolah Dasar. Hasil wawancara dengan guru TK, guru senantiasa memberikan kenyamanan dan perlindungan sehingga anak sangat mudah beradaptasi dengan lingkungan barunya. Hal ini ditandai dengan jumlah anak yang mendaftar dengan jumlah relative konsisten ke TK Aisyiyah 8 Kota Bandung, kemudian orangtua bisa melepaskan anaknya

untuk tidak selalu ditemani orangtua di sekolah. Hal ini bisa tercipta karena adanya interaksi yang baik antara guru dengan anak dengan senantiasa memberikan kenyamanan dan perlindungan bagi anak.

Dimensi responsive, kesediaan pihak sekolah didalam membantu orangtua. Pada aspek sekolah bisa memberikan layanan dengan cepat, orangtua mengapresiasi dengan baik, yaitu 85,6% memilih kategori baik, sedangkan selebihnya menilai tidak baik, spertinya itu bersifat kasuistis yang terjadi secara personal kepada orang tua tersebut. Pada aspek kemudahan orantua memperoleh nomor handphone, guru ataupun staff, pada angka 42,9% responden menilai tidak baik, selebihnya menilai baik. artinya orangtua kesulitan memperoleh nomor handphone. Beberapa faktor yang membuat kontribusi tersebut. Pertama, guru tidak dengan sadar memberikan nomor telepon kepada orangtua murid kelasnya, alasan yang diperoleh karena guru ingin mendapatkan privasinya sendiri. Pengalaman disampaikan oleh guru jika nomor telepon disebarkan secara luas, maka banyak sekali hal-hal yang tidak penting disampaikan oleh orantua kepada guru. Kedua, orangtua dengan sadar meminta nomor handphone kepada guru kelas, agar bisa terjalin komunikasi dengan guru terkait perkembangan dan permasalahan anaknya.

Dimensi yang keempat adalah Assurance, terkait dengan kecakapan, keahlian dan kesopanan. Dibagi menjadi tiga kelompok pertanyaan. Pertama terkait dengan komtmen dan motivasi staff, guru dan kepala sekolah didalam menjalankan lembaga pendidikan, dinilai baik sekali. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan komitmen dimana staff dan guru dating lebih awal, yaitu pukul 07.00 WIB sudah tiab di sekolah, kemudian menyiapkan media pembelajaran yang akan diberikan, kemudian pkl 07.30 sudah siap didepan sekolah berbaris menerima kedatangan siswa yang dating dengan memerikan sambutan salam dan cium tangan. Kedua berkaitan dengan kepemimpinan kepala sekolah yang cakap dalam memimpin dan kapabilitas guru didalam mengajar yang mumpuni. Pada aspek kecakapan kepala sekolah sebagai

pimpinan lembaga sebagian besar yaitu 70% menilai sudah cukup baik, seangkan, 30 % sisanya menilai masih tidak baik, hal ini bisa menjadi penilaian pribadi (instropeksi diri) bagi kepala sekolah agar didalam memimpin haruslah lebih aware terhadap penilaian dari pihak luar.

Ketiga berkaitan dengan sikap hormat dan santun staff, guru mauoun kepala sekolah. 92% responden mengapresiasi dengan nilai sangat baik, hal ini disebabkan oleh karakter guru yang sopan dan baik, kemudian adanya lingkup perkembangan khas TK Aisyiyah yaitu lingkup perkebangan Al Islam yang mendalami tentang nilai-nilai islami, kemudian lingkup perkembangan keaisyiyah ataupun kemuhammadiyah, yang berisi sejarah pekembangan hingga tokoh-tokoh muhammadiyah.

Dimensi emphaty, merupakan faktor perhatian yang diberikan oleh staf, guru maupun kepala sekolah. Secara keseluruhan orangtua sependapat yaitu guru telah menunjukkan sikap proaktif terhadap kebutuhan maupun keluhan orangtua, serta dapat menunjukkan sikap empathy, perhatian dan peduli dengan baik. yaitu 85%. Selebihnya kembali lagi itu kemungkinan kasuistis yang terkait dengan orang tua siswa.

## Kesimpulan

Penelitian ini sebagai penelitian awal yang ingin melihat sejauh mana tingkat kepuasan orantua terhadap layanan lembaga sekolah di TK Aisyiyah 8 Kota Bandung. Hasil menunjukkan seluruhnya menunjukkan hasil yang positif, kecuali pada kemudahan orang tua memperoleh nomor handphone guru (*realibilitas*) dan kecakapan pimpinan kepala sekolah didalam mengorganisasi lembaganya (*Assurance*), menunjukkan sikap yang negative yaitu 29%. Pada aspek (*emphaty*) 24% masih mengeluhkan kepedulian guru terhadap kebutuhan atau keluhan orangtua. Hal ini bisa dijadikan sebagai bahan feedback agar dilakukan perbaikan-perbaikan adapun pada aspek yang dipilih orangtua baik, maka diharapkan terus dijaga dan dipertahankan aspek-aspek kepuasan yang positif baik.

## Daftar Pustaka

- Kotler. 2009. Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jakarta: Salemba Empat, Pearson Education Asia Pte. LTD, Prentice Hall, Inc.
- Priatno, Agus. (2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan orangtua terhadap layanan pendidikan sekolah. Jurnal aplikasi manajemen. Universitas Brawijaya Malang.