

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

A. Kajian Pustaka

1. Pendidikan Anak Usia Dini

a. Pengertian Pendidikan Anak Usia Dini

Masa anak usia dini adalah periode di mana seseorang mengalami perkembangan pesat dan menjadi fondasi penting untuk memasuki tahap kehidupan selanjutnya. Rentang usia 0–8 tahun ini dianggap sebagai masa anak usia dini. Saat ini, fase pertumbuhan dan perkembangan manusia sedang berlangsung dengan sangat cepat dan signifikan di banyak bidang. Anak-anak diperlakukan melalui proses pembelajaran, yang mengharuskan mereka untuk fokus pada ciri-ciri setiap tahap perkembangan (Sujiono, 2013).

PAUD atau pendidikan anak usia dini merupakan sebuah proses perkembangan holistik yang mencakup anak hingga usia enam tahun, yang berperan dalam membentuk berbagai aspek baik fisik maupun non-fisik mereka dengan merangsang perkembangan fisik, mental, motorik, emosi dan sosial serta memungkinkan anak mengambil tindakan yang tepat dan benar. Sehingga dalam kerangka kurikulum yang kompetitif, pendidikan anak usia dini diupayakan agar mampu berkembang dan tumbuh secara maksimal terdiri dari inisiatif yang menstimulasi, membimbing, mendorong, dan memberikan kegiatan pembelajaran yang mengembangkan keterampilan dan kemampuan anak (Pertiwi dkk., 2021).

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) merupakan tahap pendidikan sebelum memasuki pendidikan dasar, dan berfungsi sebagai bentuk intervensi serta pengasuhan bagi anak sejak lahir hingga mencapai usia enam tahun melibatkan pengembangan insentif pendidikan untuk meningkatkan kemampuan dan kemampuan fisik anak persediaan. Dipraktikkan secara rohani, dimotivasi pertumbuhan dan perkembangannya untuk melanjutkan pendidikan melalui jalur formal, nonformal, dan nonformal (Nufus, 2016).

Secara umum tujuan pendidikan anak usia dini adalah menstimulasi dan mengasah berbagai potensi, kecerdasan, serta gaya belajar anak sejak usia paling awal, untuk mempersiapkan dan membekali mereka menghadapi kehidupan dan beradaptasi dengan lingkungannya. Pola asuh juga dapat diartikan sebagai upaya untuk memanfaatkan potensi luar biasa yang dimiliki anak, biasanya diartikan dalam bentuk pendidikan, bimbingan, pengembangan integratif, dan pendampingan (Wahab et al., 2020).

Berdasarkan penjelasan, disimpulkan bahwa PAUD ialah Pendidikan dasar yang ditujukan bagi anak usia dari lahir hingga enam tahun baik melalui jalur formal, nonformal, maupun informal berfungsi untuk mendukung pertumbuhan dan perkembangan anak usia dini secara optimal sebagai bekal menghadapi kehidupan dan beradaptasi dengan lingkungannya.

b. Standar Mutu Pendidikan Anak Usia Dini

Pemerintah menetapkan standar Pendidikan Anak Usia Dini dalam peraturan Menteri Pendidikan nasional (Permendikud, 2009) nomor 58. Standar PAUD merupakan bagian integral dari Standar Nasional Pendidikan berdasarkan Standar Nasional Pendidikan yang disusun dengan memperhatikan ciri-ciri penyelenggaraan PAUD. Ada empat kelompok standar PAUD:

1) Standar tingkat pencapaian perkembangan

Pada (Permendikud, 2009) nomor 58 dalam standar pendidikan anak usia dini, dijelaskan bahwa pertumbuhan dan perkembangan anak pada rentang usia tertentu dapat diprediksi dengan melihat tingkat pencapaian tertentu. Aspek-aspek seperti perkembangan fisik, kognitif, bahasa, serta sosial-emosional semuanya saling terhubung dan berkembang bersamaan, termasuk dalam membentuk nilai-nilai agama dan moral anak. Salah satu alat panduan yang digunakan adalah Kartu Menuju Sehat (KMS), yang juga menjadi bagian dari upaya deteksi dini untuk memantau tumbuh kembang anak merupakan dua contoh tumbuh kembang anak yang melibatkan pemantauan keadaan gizi dan kesehatan.

Dalam standar tingkat pencapaian perkembangan dijelaskan perkembangan dan pertumbuhan anak berlangsung secara berkelanjutan. Artinya, capaian yang diraih anak usia dini pada suatu tahap seharusnya mengalami peningkatan baik dari segi kuantitas maupun kualitas pada tahap berikutnya berikutnya. Perkembangan setiap anak berbeda-beda dan

dipengaruhi oleh variabel internal dan lingkungan, sehingga menghasilkan pola yang luas meskipun setiap anak bersifat unik. agar anak-anak dapat mencapai potensi penuh mereka, diperlukan partisipasi orang tua dan orang dewasa, menjamin adanya stimulasi yang holistik dan terpadu yang mencakup perlindungan, nutrisi, kesehatan, pendidikan, dan perawatan secara berkesinambungan melalui kebiasaan.

2) Standar pendidik dan tenaga kependidikan

Pendidik adalah individu yang memiliki tanggung jawab atas perkembangan peserta didik dengan mengupayakan pengembangan seluruh potensi mereka termasuk potensi afektif, kognitif, dan psikomotorik (Abdillah, 2020). Sedangkan menurut (Permendikud, 2009) pendidik adalah tenaga profesional yang memiliki tanggung jawab untuk membuat dan melaksanakan kegiatan pembelajaran, mengevaluasi hasil belajar, memberikan bimbingan serta pelatihan, serta aktif melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat khususnya bagi dosen di perguruan tinggi..

Tenaga kependidikan adalah individu-individu yang berperan aktif dalam suatu lembaga pendidikan. Mereka memiliki pemahaman mendalam tentang pendidikan, mencakup filosofi serta ilmu pendidikan, dan secara langsung terlibat dalam kegiatan penerapan pendidikan, baik di tingkat mikro (di dalam kelas) maupun makro (seperti dalam perencanaan atau pengelolaan sistem pendidikan) (Abdillah, 2020). Sedangkan (Permendikud, 2009) tenaga kependidikan memiliki tanggung jawab

untuk menjalankan administrasi, mengelola, mengembangkan, mengawasi, dan memberikan layanan teknis guna mendukung kelancaran proses pembelajaran di satuan lembaga pendidikan.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendikud, 2009) nomor 58 tentang standar pendidik dan tenaga kependidikan dijelaskan bahwa pendidik anak usia dini adalah profesional yang bertugas merencanakan, Melaksanakan proses pembelajaran, mengevaluasi hasil pembelajaran, dan memberikan rasa aman, perhatian, dan arahan kepada peserta didik. Dalam pendidikan, baik dalam jalur formal maupun nonformal, pendidik PAUD memiliki tanggung jawab untuk menyediakan berbagai layanan seperti TK/RA, KB, TPA, serta layanan lainnya yang sama pentingnya. Pada jalur formal, pendidik PAUD terdiri dari guru dan guru pendamping, sedangkan pada jalur nonformal, perannya diisi oleh guru, guru pendamping, dan pengasuh. Untuk mendukung proses pembelajaran di lembaga PAUD, juga diperlukan tenaga kependidikan yang bertanggung jawab untuk melakukan layanan administratif, manajerial, pengembangan, pengawasan, dan teknis. Kepala sekolah, manajer, pengawas/inspektur, staf administrasi dan petugas kebersihan termasuk dalam kategori tenaga kependidikan. Untuk jalur pendidikan formal PAUD, yang tergolong sebagai tenaga kependidikan adalah pengawas, kepala TK/RA, staf administrasi, dan petugas kebersihan. Sedangkan pada jalur pendidikan nonformal PAUD, yang dipekerjakan sebagai tenaga kependidikan meliputi pengawas, manajer, staf administrasi, dan petugas kebersihan.

a) Standar pendidik

Standar pendidik mencakup pada Peraturan Kementerian Pendidikan Nasional Republik Indonesia berfungsi sebagai dasar sertifikasi dan kecakapan instruktur PAUD. (Permendikbud, 2014) Nomor 137 mengenai Standar Nasional Pendidikan Anak Usia Dini Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru beserta lampirannya. Bagi guru PAUD jalur pendidikan formal (TK, RA, dan yang sederajat) dan guru PAUD jalur pendidikan nonformal (TPA, KB, dan yang sederajat) yang Guru pendamping dan pengasuh adalah mereka yang belum memenuhi standar akademik dan kompetensi. Kredensial akademik meliputi gelar D-II PGTK dari universitas yang diakui, atau minimal ijazah Sekolah Menengah Atas (SMA) atau yang sederajat, beserta sertifikat kursus, pelatihan, atau pendidikan PAUD yang terakreditasi. Guru perlu memiliki keterampilan berikut untuk dapat mengajar PAUD:

- (1) Kompetensi kepribadian mencakup kemampuan menampilkan diri sebagai pribadi yang berkarakter tinggi, berpikir dan bertindak sesuai dengan norma agama, budaya, dan kepercayaan anak, serta bertindak dan berperilaku sesuai dengan kebutuhan psikologis anak.
- (2) Kompetensi profesional mencakup pengetahuan tentang fase-fase perkembangan anak, pengetahuan tentang bagaimana anak tumbuh dan berkembang, pengetahuan tentang cara

memberikan stimulasi pendidikan, perawatan, dan keselamatan, serta kemampuan untuk berkolaborasi dengan orang tua di bidang-bidang ini.

(3) Kompetensi Pedagogik, mencakup perencanaan program pendidikan, perawatan, dan perlindungan; pelaksanaan prosedur dalam ketiga aspek tersebut; serta evaluasi terhadap proses dan hasil pelaksanaan.

(4) Kompetensi Sosial, yaitu beradaptasi dengan lingkungan, berkomunikasi secara efektif.

b) Standar pengasuh PAUD

Sekolah Menengah Atas (SMA) atau tingkat pendidikan sepadan menjadi syarat minimal bagi pengasuh PAUD. Mereka harus memiliki kemampuan untuk memahami prinsip-prinsip dasar pengasuhan, mampu dalam pelaksanaan pengasuhan, serta menunjukkan sikap dan perilaku yang sesuai dengan kebutuhan psikologis anak.

3) Standar isi, proses dan penilaian

Struktur program, alokasi waktu, tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi termasuk dalam standar isi, proses, dan penilaian. Semua itu dilakukan secara terpadu berdasarkan kebutuhan, bakat, dan minat anak serta tahap perkembangannya. Karena standar ini memperhatikan potensi dan kondisi lokal, sehingga ada variasi dalam kegiatan dan cara pelaksanaan pendidikan, pengasuhan, dan perlindungan di lapangan.

Tujuan, isi, dan strategi pelaksanaan program yang tercantum dalam Rencana Kegiatan Mingguan (RKM) dan Rencana Kegiatan Harian (RKH) merupakan bagian integral dari proses perencanaan yang dilakukan oleh pendidik. Dalam merancang program ini, pendidik mempertimbangkan tahapan perkembangan anak serta jenis layanan PAUD yang disediakan. Pelaksanaan program mencakup kegiatan pendidikan, pengasuhan, dan perlindungan yang disesuaikan dengan kelompok usia anak. Proses pemantauan, pendokumentasian, dan analisis data perkembangan anak dengan menggunakan teknik dan alat yang sesuai dikenal sebagai asesmen.

4) Standar sarana dan prasarana, pengelolaan dan pembiayaan

Sarana dan prasarana merupakan fasilitas yang berfungsi untuk menunjang pelaksanaan kegiatan pendidikan, pengasuhan, dan perlindungan anak. Penyediaannya harus disesuaikan dengan jumlah peserta didik, latar belakang sosial budaya, serta jenis layanan PAUD yang diberikan. Pengelolaan sarana dan prasarana bertujuan untuk memastikan terpenuhinya hak serta kebutuhan anak, dan menjamin keberlangsungan program Pendidikan Anak Usia Dini. Pembiayaan mencakup jenis dan sumber dana, cara pemanfaatan, serta mekanisme pengawasan dan akuntabilitas, yang seluruhnya perlu dilakukan secara tertib dan transparan dalam mengelola serta mengembangkan lembaga PAUD.

Dalam rangka penyelenggaraan layanan PAUD, Standar terkait sarana dan prasarana, administrasi, serta pembiayaan merupakan elemen

yang sangat krusial. Sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan PAUD mencakup jenis, kelengkapan, dan kualitas fasilitas yang digunakan dalam mendukung pelaksanaan proses pendidikan anak usia dini. Sementara itu, standar pengelolaan merujuk pada kegiatan manajerial lembaga PAUD yang meliputi tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga pengawasan jalannya program. Adapun standar pembiayaan mencakup kriteria mengenai jenis serta sumber dana yang dibutuhkan untuk mendirikan dan mengembangkan lembaga PAUD.

Menurut (Kemendikbud, 2022) saat merencanakan layanan PAUD, pemerintah daerah dan penyedia layanan harus memiliki tiga pemahaman mendasar. Pengetahuan ini penting untuk menilai apakah semua siswa PAUD dapat menerima layanan berkualitas tinggi.

1) Pemahaman Mengenai Profil Peserta Didik yang Perlu Dicapai di Akhir Partisipasi di PAUD

Setiap lembaga Pendidikan yang diarahkan untuk mencapai tujuan pendidikan nasional harus mengikuti Standar Nasional Indonesia terkait profil lulusan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 5 Tahun 2022 tentang Standar Kompetensi Lulusan, standar ini dirancang untuk jenjang PAUD hingga pendidikan menengah. Kurikulum serta berbagai Norma, Prosedur, dan Kriteria (NPK) yang disusun oleh unit-unit kerja di Kementerian menjadi bagian dari regulasi turunan yang mengacu pada standar tersebut.

Standar Tingkat Capaian Perkembangan Anak (STPPA) merupakan tolok ukur PAUD. Secara khusus, PAUD menggunakan standar ini sebagai panduan pemberian layanan, bukan sebagai acuan penilaian kelulusan. Akibatnya, frasa "profil siswa" digunakan, bukan "profil lulusan". Untuk menemukan STPPA, penyedia layanan harus memahami hakikat dan substansinya. Sebagai pencapaian yang diraih melalui berbagai kegiatan dan layanan yang dilaksanakan di satuan.

2) Pemahaman Mengenai Visi dan Misi yang Akan Dijalankan oleh Satuan

Jalan yang ditempuh unit PAUD untuk memenuhi kriteria yang dipersyaratkan dapat dibandingkan dengan visi dan misi unit tersebut. Pernyataan visi dan misi bukan sekadar pernyataan formal yang tertulis dalam dokumen perencanaan, tetapi juga mencakup nilai dan tujuan bersama yang telah dirancang oleh unit sesuai dengan prinsip dasar pembentukannya dan atributnya (anak, unit, dan masyarakat). Oleh karena itu, visi dan misi unit tersebut harus tertanam dalam budaya yang harus dianut oleh seluruh warga sekolah.

Seseorang dapat menggunakan metode partisipatif dan menganalisis ciri-ciri unit pendidikan sambil menciptakan visi dan tujuan. Untuk menciptakan visi dan tujuan sebagai nilai bersama, strategi partisipatif memerlukan mengundang instruktur, anggota komite, perwakilan orang tua, atau pemimpin masyarakat. Untuk mendapatkan gambaran

tentang siswa, guru, staf pendidikan, dan sosial budaya, ciri-ciri unit pendidikan dianalisis.

3) Pemahaman Lingkup Layanan yang Perlu Disediakan di Satuan PAUD

Dalam rangka meningkatkan mutu layanannya, maka pemberi layanan harus memahami dengan jelas cakupan layanan yang harus diberikan pada unit PAUD. Sebagai sebuah target kinerja bersama, secara garis besar, ada empat elemen layanan yang perlu disediakan oleh satuan PAUD, yaitu:

a) Kualitas proses pembelajaran

Kualitas hubungan strategi mengajar yang digunakan dalam proses pembelajaran antara pendidik dan peserta didik, dan kemampuan pedagogis guru dalam membuat rencana pelajaran semuanya dianggap sebagai aspek kualitas proses pembelajaran. Kurikulum diikuti dalam perancangan rencana pembelajaran, yang juga mencakup evaluasi yang hasilnya dimanfaatkan untuk memperbaiki dan menyempurnakan kualitas pembelajaran berikutnya.

b) Kemitraan dengan orang tua

Jika dibandingkan dengan waktu yang dihabiskan anak bersama orang tua atau wali di rumah, kegiatan di unit PAUD biasanya relatif singkat. Anak harus terus-menerus distimulasi, tidak hanya di unit PAUD, agar dapat berkembang secara maksimal. Dengan demikian, keberlangsungan aktivitas bermain

serta nilai-nilai pendidikan yang ditanamkan baik di satuan PAUD maupun di lingkungan rumah bergantung pada kerja sama antara unit PAUD dan orang tua/wali.

- c) Adanya layanan yang memantau pemenuhan kebutuhan esensial anak usia dini (di luar pendidikan)

Layanan PAUD yang berkualitas tidak hanya berfokus pada aspek pembelajaran semata. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2013 mengenai Pengembangan Anak Usia Dini Holistik Integratif, lembaga PAUD juga dituntut untuk memenuhi dan mendukung terpenuhinya kebutuhan dasar anak di luar ranah pendidikan, seperti layanan kesehatan, gizi, pengasuhan, perlindungan, dan kesejahteraan, demi mendukung tumbuh kembang anak secara optimal dapat berkembang secara holistik. Penyelenggaraan layanan tersebut dapat dilakukan oleh satuan layanan di lingkungan sekitar, bukan oleh satuan PAUD sendiri.

- d) Kepemimpinan dan pengelolaan sumber daya

Diperlukan kepemimpinan yang efektif dan manajemen sumber daya yang kuat agar ketiga unsur tersebut dapat berfungsi secara optimal. Selain penyediaan sarana dan prasarana yang menciptakan lingkungan belajar yang aman dan nyaman untuk mendukung proses pembelajaran, peran kepemimpinan dan pengelolaan sumber daya juga memastikan bahwa para pendidik dan tenaga kependidikan memiliki peluang untuk terus

mengembangkan kompetensi mereka demi mencapai standar kualitas layanan yang diharapkan. Unsur ini mendukung tumbuh kembangnya kesejahteraan anak, tidak hanya meliputi rasa aman dan nyaman secara fisik, tetapi juga rasa aman secara psikologis (sosial dan mental) selama berada di lembaga PAUD. Terdapat keterkaitan antara kepuasan fisik dan psikologis terhadap lingkungan yang aman.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan layanan PAUD harus memenuhi karakteristik terdiri dari empat kelompok utama: (1) Standar tingkat pencapaian perkembangan yang menekankan pentingnya perkembangan keseluruhan anak, mencakup aspek agama, moral, fisik, kognitif, bahasa, dan sosial-emosional, serta perlunya keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan; (2) Standar pendidik dan tenaga kependidikan yang mengharuskan pendidik PAUD memiliki kualifikasi dan keterampilan tertentu, termasuk kepribadian, profesionalisme, pedagogi, dan sosial; (3) Standar isi, proses, dan penilaian yang membutuhkan perencanaan dan implementasi program pendidikan yang terintegrasi dan sesuai dengan kebutuhan anak; dan (4) Standar sarana dan prasarana, pengelolaan, dan pembiayaan yang menjamin tersedianya fasilitas yang sesuai dan manajemen yang transparan. Pemahaman mendalam tentang profil peserta didik, visi dan misi satuan, serta lingkup layanan yang perlu disediakan sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan PAUD.

2. Layanan Lembaga PAUD

a. Pengertian Layanan

Secara umum, layanan (juga dikenal sebagai layanan pelanggan) Layanan merujuk pada berbagai aktivitas yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, dengan memastikan bahwa kebutuhan dan keinginan mereka terpenuhi. Dalam konteks definisi Indonesia, layanan merupakan usaha untuk memenuhi keinginan orang lain, sedangkan membantu memenuhi kebutuhan berarti memberikan dukungan dalam menyediakan apa yang dibutuhkan seseorang. Secara esensial, layanan merupakan rangkaian tindakan yang membentuk sebuah proses. Proses ini berlangsung secara konsisten dan berkelanjutan dalam kehidupan masyarakat, di mana pemenuhan kebutuhan dilakukan melalui peran aktif orang lain (Indrasari, 2019).

Pelayanan pendidikan adalah bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh pihak sekolah atau penyedia layanan kepada para peserta didik. Mutu dari pelayanan pendidikan dapat dievaluasi dengan membandingkan antara harapan dan persepsi siswa terhadap layanan yang mereka terima selama menjalani proses belajar di lembaga pendidikan (Nurrohmah dkk., 2023).

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan berbagai perusahaan dalam aktivitas penyedia jasa mereka. Jasa akan memainkan peranan yang lebih besar dan akan menentukan apakah kegiatan jasa tersebut bersaing untuk mendapatkan pangsa pasar dan pelanggan. Salah satu cara untuk memastikan bahwa penjualan layanan Anda mengungguli pesaing Anda adalah dengan menyediakan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi minat pelanggan.

Kualitas pelayanan dan pelayanan terbaik yang berfokus pada pelanggan sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan mereka. Keberhasilan layanan yang berkualitas diukur dari sejauh mana pelanggan merasa puas salah satunya ditentukan oleh kepuasan pelanggan yang menerima pelayanan tersebut. Opini fokus pada layanan eksternal. Dari sudut pandang pelanggan, hal ini lebih penting atau diprioritaskan jika ingin mencapai pelayanan yang berkualitas tinggi (Chandra dkk., 2020).

Menurut (Indrasari, 2019) Antara lain, ada tiga cara untuk merekomendasikan layanan:

1) Layanan dengan lisan

Siapa pun yang memerlukan penjelasan atau informasi dapat memperolehnya melalui layanan tertulis yang disediakan oleh personal yang petugas di bidang hubungan masyarakat, layanan informasi, dan bidang terkait yang ditunjuk.

2) Layanan dengan tulisan

Cara yang paling umum untuk menyelesaikan tugas adalah melalui layanan tertulis, baik dari segi tujuan maupun tingkat kuantitasnya. Secara umum, layanan tertulis cukup efektif, terutama jika menyangkut layanan jarak jauh karena pertimbangan ekonomis. Salah satu komponen yang dapat diperhatikan agar layanan tertulis dapat memuaskan pihak yang dilayani adalah cepat tanggap, baik saat memproses permasalahan maupun dalam proses penyelesaian (mengetik, menandatangani, dan menyerahkan kepada yang bersangkutan).

3) Layanan dengan perbuatan

Mayoritas penduduk dari kalangan menengah dan bawah melakukan hal ini. Akibatnya, pengetahuan dan kecakapan petugas memiliki dampak signifikan terhadap hasil pekerjaan mereka.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa layanan dalam bidang pendidikan merupakan suatu aktivitas yang disediakan atau dilaksanakan sekolah, baik secara lisan, tulisan maupun perbuatan, yang ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan sebagai keberhasilan dari usaha jasa tersebut.

b. Indikator Kualitas Layanan

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani dalam (Indrasari, 2019) ada lima aspek yang dijadikan acuan oleh pelanggan dalam menilai kualitas suatu layanan, diantaranya:

1) Berwujud (*tangibles*)

Kemampuan sebuah perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar tercermin melalui tampilan dan kinerja fasilitas fisik yang dimilikinya, serta kondisi lingkungan sekitarnya. Bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh perusahaan dapat dilihat dari keberadaan sarana fisik seperti gedung, gudang, peralatan, dan sebagainya. Selain itu, peran karyawan dan pemanfaatan teknologi juga turut mendukung citra pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan penyedia jasa.

2) Reliabilitas (*reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal; kinerja harus memenuhi harapan pelanggan. Artinya kedatangan tepat layanan sempurna yang hadir di waktu tepat untuk setiap klien, perilaku unik, dan ketepatan yang sangat baik.

3) Ketanggapan (*responsiveness*)

Keinginan untuk melayani klien dengan cepat dan akurat dikenal sebagai responsivitas. Namun, ketika konsumen diberi kurangnya informasi yang akurat membuat mereka harus menunggu tanpa penjelasan yang jelas, sehingga menurunkan persepsi mereka terhadap kualitas layanan.

4) Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*assurance*) bahwa staf kami akan berpengetahuan luas, sopan, dan mampu meningkatkan kepercayaan klien kami. Kepercayaan terdiri dari sejumlah unsur salah satunya, kepercayaan, keamanan, komunikasi, dan kejelasan.

5) Empati (*empathy*)

Memberikan konsumen tanggapan yang jujur dan individual dengan mempelajari kebutuhan mereka adalah tanda empati. Perusahaan diharapkan dapat memahami pelanggannya, memahami kebutuhan spesifiknya, dan memberikan jam kerja yang nyaman bagi pelanggannya.

Sebagai penyelenggara PAUD yang memfokuskan produknya dalam bentuk jasa, maka suatu lembaga PAUD harus mampu memberikan kualitas layanan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga mendapatkan kepuasan dari pelanggan pendidikan. Menurut (Mulyasa, 2013) sebagai salah satu bentuk jasa yang memerlukan interaksi kuat kualitas penyampaian pendidikan dipengaruhi oleh lima aspek pokok antara penyedia layanan dan pengguna, yaitu:

- 1) Keandalan (*reliability*), yakni kapasitas untuk menyampaikan layanan sesuai janji secara akurat, tepat waktu, dan sempurna berstandar tinggi. Pembuatan materi pembelajaran yang sinkron sesuai dengan kebutuhan (seperti tuntutan dunia kerja dan keterampilan profesional); jadwal pembelajaran dan ujian yang sesuai dan efektif; pembelajaran yang berlangsung tanpa hambatan; bimbingan yang cepat dan mudah; proses pembelajaran jaminan tambahan bagi staf kependidikan yang direncanakan dan dilaksanakan secara efektif; dana penelitian staf kependidikan; dan kemampuan kegiatan siswa untuk diselesaikan tepat waktu, tepat sasaran, dan sinkron dengan yang dijanjikan adalah beberapa contoh model. Kecakapan guru dan tenaga kependidikan lain yang bekerja dengan lembaga PAUD berkorelasi dengan keandalan lembaga tersebut. Peraturan Menteri pendidikan (Permendikud, 2009) Nomor 58 dalam standar pendidik dan tenaga kependidikan dijelaskan bahwa selain memberikan arahan, perawatan, dan keamanan kepada murid, pendidik anak usia dini merupakan profesional yang memiliki

kepercayaan untuk merencanakan, menjalankan, dan menilai proses pembelajaran bagi anak-anak pada tahap awal kehidupan.

Instruktur PAUD menyediakan berbagai layanan, baik di jalur maupun pendidikan formal maupun nonformal seperti TK/RA, KB, TPA dan bentuk lain yang sederajat. Pendidik Guru dan asisten guru membentuk PAUD dalam jalur pendidikan formal, sedangkan guru, asisten guru, dan pengasuh membentuk pendidik PAUD dalam jalur pendidikan nonformal.

Untuk mendukung proses pendidikan di lembaga PAUD, staf kependidikan bertanggung jawab untuk melaksanakan layanan administratif, manajerial, pengembangan, pengawasan, dan teknis. Kepala sekolah, manajer, pengawas/inspektur, staf administrasi, dan petugas kebersihan merupakan staf kependidikan. Pengawas, kepala taman kanak-kanak/RA, staf administrasi, dan petugas kebersihan merupakan staf pendidikan formal PAUD. Sementara itu, tim pendidikan nonformal PAUD meliputi manajer, pengawas, staf administrasi, dan petugas kebersihan.

- 2) Daya tanggap (*responsiveness*), merupakan kesediaan tenaga kependidikan untuk mendukung siswa serta melaksanakan layanan yang sigap. Dengan demikian, kepala sekolah harus mudah ditemukan. Selain itu, guru harus mudah didekati oleh siswa yang ingin meminta nasihat. Siswa harus dapat meningkatkan semua kemampuan, kreativitas, dan kinerja mereka melalui proses pembelajaran yang

interaktif. Semua warga sekolah harus dapat mengakses fasilitas yang ada saat ini, yang meliputi perpustakaan, komputer, laboratorium, dan ruang olahraga. Proses administrasi penerimaan mahasiswa baru harus sederhana dan tidak “birokrasi” atau berbelit-belit. Mampu melakukan perbaikan dengan baik dan profesional jika terjadi kesalahan pelayanan menimbulkan persepsi kualitas yang sangat positif. Misalnya, jika terjadi kerusakan komputer di laboratorium komputer, tindakan tindak lanjut harus segera dilakukan, siswa harus diberitahu, dan komputer harus segera diperbaiki. Menurut (Umiyati & Hartono, 2021) dalam lembaga PAUD membiarkan pelanggan menunggu tanpa penjelasan yang jelas menciptakan kesan buruk terhadap kualitas layanan. Dengan kata lain, hal ini dapat dilihat sebagai kesiapan guna memberikan dukungan bagi klien dengan memberikan layanan yang tanggap dan berkualitas tinggi. Dalam situasi ini, penting bahwa standar yang diterapkan bersifat independen dari penyedia layanan, melainkan memenuhi kebutuhan dan harapan orang tua, kecepatan respons yang diinginkan, dan persepsi mereka terhadap kecepatan. Oleh karena itu, penyedia layanan harus mampu menanggapi seluruh keluhan pelanggan. Oleh karena itu, berkat ketanggapan penyedia layanan pelanggan selalu merasa terbantu karena penyedia layanan mampu merespons segala keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.

- 3) Jaminan (*assurance*), meliputi pemahaman, keahlian, sikap sopan, penghormatan kepada pelanggan, serta sifat dapat dipercaya yang

dimiliki oleh tenaga kependidikan; terbebas dari bahaya, risiko, atau ketidakpastian. Sebagai ilustrasi, seluruh tenaga kependidikan harus benar-benar kompeten pada bidangnya; reputasi penyelenggaraan pendidikan yg positif pada mata masyarakat; perilaku & sikap semua tenaga kependidikan mencerminkan profesionalisme & kesopanan. Menurut (Umiyati & Hartono, 2021) setiap pelanggan dalam dasarnya ingin diberikan perlakuan yang baik oleh penyedia layanan. Stabilitas eksklusif orang tua akan meningkat sebagai hasil dari jaminan penyedia layanan bahwa orang tua yang datang akan menerima perlakuan yang memuaskan, yang akan menumbuhkan rasa nyaman dan percaya diri di antara klien. Selain itu, hal itu akan meningkatkan kepercayaan pada penyedia layanan. Waktu yang dibutuhkan untuk tersenyum dan saat orang tua memasuki ruangan digunakan untuk menampilkan variabel jaminan. Ini adalah tahap awal yang menentukan bagaimana orang tua melihat tingkat keunggulan layanan. Senyum akan memberi orang tua kesan bahwa anggota staf itu sopan.

- 4) Empati (*empathy*), kemampuan menjalin hubungan interpersonal dengan mudah, berkomunikasi secara efektif, memberikan perhatian secara personal, serta memahami kebutuhan pelanggan. Misalnya, guru mengetahui nama-nama siswa di kelas yang diajarnya. Guru kelas sebenarnya bisa berperan sesuai perannya. Di kantor, mudah untuk menghubungi guru mana pun melalui telepon atau email. Menurut (Umiyati & Hartono, 2021) empati mencakup membangun hubungan

yang mudah, komunikasi yang efektif, perawatan yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing klien, dan pemahaman akan kebutuhan unik setiap klien. Prinsip moral yang dijunjung tinggi oleh staf saat memberikan layanan merupakan salah satu elemen yang memengaruhi mutu perawatan yang diterima klien, hal ini tercermin dari karakter pegawai termasuk pelanggan. Semakin besar empati yang dirasakan pelanggan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh orang tua. Sebaliknya, jika persepsi empatik rendah, maka kepuasan orang tua pun menurun.

- 5) Bukti langsung (*tangibles*) melibatkan fasilitas komunikasi, personel pengajar, peralatan, dan fasilitas fisik. Bangunan, sarana komputer, layanan perpustakaan, ruang pembelajaran, ruang untuk tenaga pendidik, ruang seminar, bahan ajar, kafetaria, area parkir, publikasi akademik sekolah, sarana ibadah, fasilitas olahraga, laboratorium, serta aspek penampilan serta pakaian personel pendidikan adalah beberapa contohnya. Menurut Muliawan dalam (Alrasid, 2015) Syarat utama dalam memilih lokasi dan kegiatan lembaga PAUD yang mudah diakses dan ditempatkan secara strategis meliputi: 1. Letak bangunan di jalan utama, atau paling tidak, jalur yang dapat diakses kendaraan roda empat, 2. Akses transportasi tanpa hambatan, 3. Area yang aman dan tenteram 4. Lebih baik memiliki rumah atau bangunan. Pelajari lebih lanjut tentang strategi untuk menyediakan taman kanak-kanak dan kelompok bermain dengan fasilitas dan infrastruktur pendidikan

berkualitas tinggi, seperti: 1) area bermain luar ruangan yang aman; 2) area bermain dalam ruangan yang aman; 3) tempat ibadah; 4) perpustakaan dan ruang sumber belajar terpusat; 5) ruang kebugaran; 6) ruang audiovisual; 7) ruang kelas ber-AC; 8) kamar kecil dan toilet.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada lembaga PAUD sangat ditentukan oleh lima dimensi utama, yaitu berwujud (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan tenaga kependidikan yang menjadi bukti nyata pelayanan, keandalan (*reliability*) menekankan kemampuan lembaga dalam menjalankan layanan yang sesuai secara tepat dan memberikan kepuasan, terutama terkait kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan, daya tangkap (*responsiveness*) berkaitan dengan kesediaan dan kecepatan dalam membantu serta menanggapi kebutuhan pelanggan, sehingga memperkuat persepsi positif terhadap layanan, jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, serta sikap profesional dan sopan dari tenaga kependidikan yang membangun kepercayaan pelanggan, dan empati (*empathy*) tercermin dari perhatian pribadi, interaksi yang baik, dan pemahaman terhadap kebutuhan masing – masing pelanggan, yang berpengaruh langsung pada tingkat kepuasan orang tua.

3. Kepuasan Orang Tua

A. Pengertian Kepuasan Orang Tua

Kepuasan Orang Tua merupakan sejauh mana pribadi yang dihasilkan dari evaluasi tingkat keberhasilan produk dan perbandingan sesuai keinginan pelanggan. Kepuasan adalah perasaan yang ditimbulkan dari harapan serta

pengalaman kinerja. Konsumen merasa puas (*satisfied*) bila capaian hasil produk dari jasa yang ditawarkan lebih rendah dari harapannya, dan sangat puas (*delighted*) bila kinerja produk atau layanan atau jasa lebih baik dari yang diharapkan menurut Kotler & Keller (dalam, Laia dkk., 2024).

Kepuasan pelanggan digambarkan sebagai suatu proses yang dinamis dan dapat berubah karena berkaitan dengan dimensi sosial yang kuat. Dimensi kepuasan mencakup makna integratif dan komponen afektif. Paradigma tersebut terkait dengan proses kepuasan pelanggan itu sendiri, model dan modus yang berbeda-beda, namun selalu berhubungan dengan kepuasan dan kualitas hidup itu sendiri. Pada dasarnya kepuasan pelanggan merupakan reaksi pelanggan terhadap terpenuhinya kebutuhannya sehingga menimbulkan rasa senang dan bahagia. Dalam pengertian ini, pentingnya menilai suatu bentuk keunggulan dari barang/jasa atau barang/jasa itu sendiri terletak pada tingkat kenyamanan yang berkaitan dengan memenuhi kebutuhan, termasuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, sesuai definisi Susan Fournier dan David Glen Mick dalam (Laia dkk., 2024).

Perusahaan selalu ingin memenuhi kebutuhan pelanggannya. Memenuhi keinginan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan kompetitif selain menjadi hal yang penting bagi keberadaan perusahaan. Ketika permintaan yang sama muncul kembali di masa mendatang, pelanggan yang senang melibatkan produk dan layanan yang cenderung akan membelinya lagi dan menggunakannya lagi. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan

memegang peranan penting dalam bisnis berulang, yang merupakan bagian terbesar dari volume penjualan perusahaan (Indrasari, 2019).

Dari penjelasan diatas, sebagai kesimpulan kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, karena hasil kinerja yang dihasilkan sesuai yang diharapkan oleh pelanggan jasa.

B. Faktor Kepuasan Orang Tua

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa hal, Kotler (dalam Indrasari, 2019) menyatakan bahwa unsur-unsur berikut mempengaruhi kepuasan konsumen:

1) Faktor budaya

Pengaruh terbesar dan paling signifikan terhadap perilaku konsumen berasal dari pengaruh budaya. Selain itu, pemasar harus memahami pentingnya kelas sosial, masyarakat, dan subkultur.

2) Faktor sosial

Unit sosial kecil seperti keluarga, beserta peran individu dan kedudukan sosialnya adalah beberapa contoh elemen sosial yang akan memengaruhi perilaku konsumen.

3) Faktor pribadi

Faktor pribadi yang diambil oleh seorang pembeli turut dipengaruhi oleh karakteristik pribadi, seperti usia dan tahapan dalam siklus hidupnya, jenis pekerjaan, kondisi ekonomi, gaya hidup, kepribadian, serta persepsi diri yang dimilikinya.

4) Faktor psikologis

Sejumlah elemen, termasuk sikap seperti motivasi pelanggan, persepsi, pembelajaran, keyakinan, dan penilaian emosional, memengaruhi aspek psikologis keputusan pembelian konsumen.

Menurut Rangky dalam (Wijaya dkk., 2018) pelanggan sekolah akan puas dengan pelayanan Kepala Sekolah jika harapan dan permintaan hal tersebut terwujud. Kebahagiaan pelanggan dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:

- 1) Nilai, Manfaat atau hasil yang diperoleh dari jenis produk atau layanan seperti yang dirasakan oleh pelanggan. Produk serta layanan yang Anda gunakan memberikan nilai kepada pelanggan yang menggunakannya. Ketika pelanggan merasa bahwa layanan sekolah memenuhi kebutuhan dan harapannya, mereka menerima yang memenuhi atau melampaui harapan mereka. Konsumen mungkin tidak menganggap bahwa barang dan jasa sekolah memberikan nilai yang mereka cari.
- 2) Daya saing, layanan sekolah harus mampu bersaing dengan layanan lain yang ditawarkan. Pelanggan mungkin tidak puas dan beralih ke produk lain jika layanan yang ditawarkan tidak kompetitif.
- 3) Persepsi pelanggan, ini menyangkut pendapat klien yang mendapatkan layanan sekolah; jika klien mengalami layanan luar biasa di sekolah, pendapat mereka akan sesuai dengan kualitas layanan yang mereka terima.

- 4) Biaya, jika biaya dan kualitas layanan serupa, klien akan senang. Namun, pelanggan akan tidak senang jika biayanya tinggi dan kualitas layanannya mengecewakan.
- 5) Citra, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh citra. Pelanggan akan merasa lebih mudah menggunakan layanan sekolah jika mereka memiliki citra positif, tetapi citra negatif cenderung memengaruhi mereka.
- 6) Tahap layanan, meskipun pelanggan tidak dapat merasakan konten secara langsung, mereka akan merasa puas jika memperoleh layanan pada titik waktu tertentu.
- 7) Momen pelayanan, setiap momen pelayanan, termasuk jenis pelayanan, prosedur pelayanan, dan suasana tempat pelayanan diberikan, membuat pelanggan senang.
- 8) Tingkat minat pelanggan, jika sekolah menawarkan layanan yang memenuhi tingkat minat layanan yang diinginkan pelanggan, pelanggan yang sangat berminat pada layanan sekolah akan merasa puas.

Menurut Suhaji dalam (Wijaya dkk., 2018) Tiga elemen berikut kualitas layanan, harga, dan kenyamanan berdampak pada kepuasan konsumen dan hadir di lembaga pendidikan:

1) *Service quality*

Pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, seiring meningkatnya layanan sekolah, kepuasan pelanggan di sekolah tersebut juga meningkat.

2) Biaya

Artinya, jika untuk memastikan instruktur senang, guru di sekolah membayar berdasarkan beban kerja.

3) Kemudahan

Kepuasan siswa dipengaruhi oleh kemudahan. Artinya ketika sekolah menyediakan layanan administrasi yang nyaman dan akses mudah terhadap teknologi pembelajaran, kepuasan pelanggan mereka meningkat.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa faktor kepuasan pelanggan pendidikan meliputi: a). *Service quality*, sekolah memberikan layanan yang memenuhi ekspektasi dan keinginan pelanggan; b). Biaya, yaitu harga usaha yang dikeluarkan sesuai dengan hasil yang diperoleh; c). Kemudahan, yaitu tingkat minat layanan yang diinginkan klien adalah apa yang ditawarkan sekolah.

C. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Dalam buku (Tjiptono & Diana, 2015) mendefinisikan beberapa teknik pengukuran yang banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan antara lain:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Individu dalam pemasaran yang berorientasi pada pelanggan perlu memberi konsumen sebanyak mungkin kesempatan untuk menyuarakan ide, keluhan, pendapat, kritik, dan saran mereka. Media bisa berupa kotak masukan yang ditempatkan secara strategis di area yang mudah diakses atau dilewati pelanggan, formulir komentar yang dapat diisi langsung atau dikirim melalui pos ke pihak bisnis, serta saluran telepon bebas pulsa khusus, situs web, blog, mesin faks, nomor telepon seluler, dan banyak lagi.

2) *Ghost/Mystery Shopping*

Menggunakan sejumlah *ghost shopper* untuk berpura-pura menjadi calon klien bagi bisnis dan para pesaingnya merupakan salah satu cara untuk mempelajari lebih lanjut tentang kepuasan pelanggan. Berdasarkan pengalaman mereka, mereka diminta untuk melaporkan kesimpulan utama tentang kelebihan dan kekurangan barang dan jasa perusahaan dibandingkan dengan barang dan jasa para pesaingnya.

3) *Lost Customer Analysis*

Bisnis mungkin dapat berkomunikasi dengan klien yang tidak lagi melakukan pembelian dari mereka atau yang telah mengganti pemasok untuk mencari tahu alasan di balik keputusan dan mengambil langkah-perbaikan yang dibutuhkan. Selain melakukan wawancara keluar, penting untuk mengawasi tingkat kehilangan pelanggan, karena

peningkatan tingkat ini menunjukkan bahwa bisnis tersebut tidak memenuhi kebutuhan kliennya.

4) Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya, sebagian besar penelitian tentang kepuasan pelanggan menggunakan survei yang dilakukan melalui media seperti surat, telepon, email, situs web, atau wawancara tatap muka. Jawaban dan masukan langsung dari pelanggan dapat diperoleh oleh perusahaan melalui survei, yang juga mengirimkan pesan yang baik bahwa perusahaan menghargai kliennya.

Dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, Kotler dalam buku (Suhardan dkk., 2010) disajikan dalam beberapa cara, seperti:

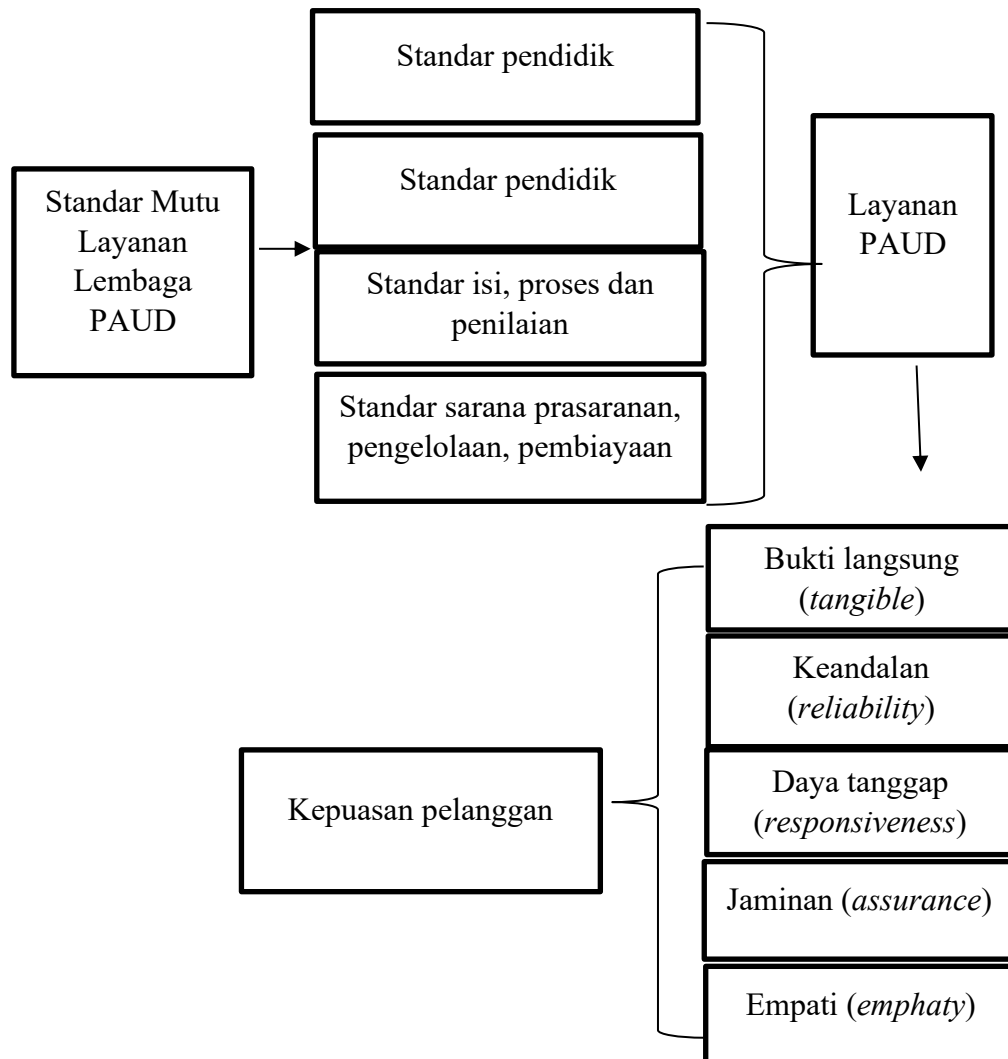
- 1) Sistem pengaduan dan saran (*complaint and suggestions system*); data dari pengaduan dan saran tersebut akan dimanfaatkan untuk antisipasi dan pengembangan perusahaan.
- 2) Survei kepuasan pelanggan, yang biasanya menggunakan kuesioner, survei, postingan, atau percakapan telepon untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan menghitung jumlah keluhan.
- 3) *Ghost shopping*, terkadang dikenal sebagai pembelian bayangan, adalah praktik mengirim seseorang untuk melakukan pembelian di bisnis milik orang lain atau di bisnis Anda sendiri untuk mengamati kelebihan dan kekurangan layanan tersebut.

- 4) Analisis pelanggan yang hilang (analisis pelanggan yang beralih), khususnya menghubungi klien yang meninggalkan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan kinerja.

Berdasarkan penjabaran yang telah disampaikan dapat diambil kesimpulan bahwa metode pengukuran kepuasan pelanggan adalah : (a). sistem keluhan dan saran; (b). pembeli bayangan; (c). analisi pelanggan yang beralih; (d). survei kepuasan pelanggan.

B. Kerangka Berfikir

Layanan Lembaga PAUD merupakan faktor penentu keberhasilan Lembaga tersebut. Lembaga pendidikan yang menawarkan jasa sebagai produk harus mampu memberikan layanan kepada pelanggannya, khususnya orang tua, agar mereka merasa puas dengan layanan yang diterimanya. Keputusan orang tua dalam memilih sekolah orang tua memiliki tanggung jawab utama bagi anak-anaknya. Hal ini merupakan pengambil keputusan yang paling penting. Orang tua akan mempertimbangkan banyak hal mengenai pemilihan sekolah terbaik, salah satunya pelayanan dalam Lembaga PAUD. Dengan demikian, layanan Lembaga PAUD yang ditawarkan, akan memberikan kepuasan orang tua peserta didik.



Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir

C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian ini adalah mengetahui layanan Lembaga PAUD dapat berpengaruh pada kepuasan pelanggan Lembaga PAUD di TK Aisyah Bustanul Athfal Kota Madiun. Rumusan hipotesis penelitian yaitu:

Hi: Terdapat pengaruh layanan Lembaga PAUD terhadap kepuasan pelanggan

Ho: Tidak terdapat pengaruh layanan Lembaga PAUD terhadap kepuasan pelanggan.