

Hubungan Antara Layanan Pendidikan Dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Di Tk Permai

Ika Yanni Hadi dan Soegeng Wahyoedi*

The objective of this research is to know the relationship between education services with parents' satisfaction at TK Permai. This research used the correlation method with research questionnaire technique and observation to analyze parents' satisfaction at TK Permai. The result of this research reveals that the correlation between education service with parents' satisfaction at TK Permai is 0,839. It means there is a tendency if the education service increases, the parents' satisfaction would increase. From the result of analysis it is known that the contribution of the education service to parents' satisfaction is 70,4 %.

Abstract

Key Words :Education Service, Satisfaction, Teacher, Curriculum, Kindergarten

Pada era globalisasi dan informasi yang berkembang pesat, menimbulkan persaingan yang ketat dalam dunia usaha. Termasuk di bidang pendidikan juga terjadi persaingan. Di era globalisasi ini sekolah-sekolah nasional bukan hanya bersaing dengan sesama sekolah nasional, tetapi juga bersaing dengan sekolah-sekolah bertaraf internasional. Banyak sekolah-sekolah yang dibuka, baik bertaraf nasional maupun internasional, terutama sekolah untuk anak usia dini. Sekolah-sekolah ini menjamur di mana-mana. Hampir di setiap pelosok daerah strategis dibuka sekolah Taman Kanak-Kanak, bahkan jaraknya ada yang berdekatan sekali. Bukan hanya sekolah Taman Kanak-Kanak saja yang dibuka, tetapi juga Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Atas.

Pendahuluan

Demikian juga di daerah kecamatan Penjaringan banyak sekolah-sekolah dibuka. Daerah Muara Karang yang termasuk kecamatan Penjaringan merupakan daerah yang cukup strategis dan penduduknya cukup padat. TK Permai berada di daerah Muara Karang kecamatan Penjaringan juga harus siap bersaing dengan sekolah-sekolah lain.

Berbagai usaha dilakukan oleh masing-masing sekolah untuk dapat tetap berkarya di dunia pendidikan. Usaha tersebut antara lain adalah menawarkan berbagai macam fasilitas yang menarik dengan

* Penulis adalah Alumni & Dosen PPs MM UKRIDA

tujuan agar siswa berminat untuk bersekolah di sekolah tersebut. Fasilitas yang ditawarkan misalnya sarana dan prasarana yang lengkap (ada laboratorium komputer, perpustakaan, aula, kolam renang, tempat bermain outdoor maupun indoor, ruangan kelas ber AC, taman lalu lintas dan alat permainan yang menarik), tenaga pengajar yang berkompoten baik tenaga pengajar lokal maupun tenaga pengajar asing (minimal lulusan S1, sudah berpengalaman, dan berkepribadian baik), kurikulum (kurikulum nasional ditambah pelajaran lain, diantaranya pelajaran Bahasa Inggris, Bahasa Mandarin, dan Komputer) dan program kegiatan yang ditawarkan menarik (ada kegiatan ekstrakurikuler, field trips, pentas seni, dan mengikuti perlombaan antar sekolah) , pelayanan SDM yang baik (sabar, ramah, penyayang, senang dengan anak kecil, dan penuh perhatian), serta biaya pendidikan yang bersaing..

Persaingan antar sekolah ini sangat ketat, mereka berlomba-lomba menawarkan fasilitas dan program yang menarik untuk memperoleh siswa yang banyak. Karena itu TK Permai yang berlokasi di jalan Pluit Karang Barat Blok O VI Penjaringan Jakarta Utara harus mampu bersaing untuk tetap dapat bertahan dan berkembang. Lalu faktor-faktor apa saja yang dapat menentukan agar dapat bersaing ?.

Salah satu faktor untuk dapat unggul dalam persaingan adalah faktor kepuasan pelanggan. Pelanggan di usaha pendidikan, khususnya Sekolah Taman Kanak-Kanak adalah orang tua siswa dan siswa. Jadi untuk selanjutnya penulis menyebut pelanggan yang berarti orang tua siswa dan siswa.

Orang tua siswa sangat berperan penting dalam menentukan pilihan lembaga sekolah untuk anaknya yang masih balita. Masing-masing orang tua siswa mempunyai kriteria sendiri dalam menentukan sekolah untuk anaknya. Umumnya yang menjadi pertimbangan untuk memilih sekolah adalah kurikulum dan program kegiatan yang akan diterapkan, sarana prasarana, kebijakan yayasan mengenai biaya pendidikan, staf pengajar, kepemimpinan kepala sekolah, prestasi yang dicapai sekolah, image masyarakat tentang sekolah tersebut, lokasi sekolah, dan lingkungan sekolah. Tetapi satu hal penting yang perlu mendapat perhatian khusus adalah mengenai kepuasan orang tua siswa terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah. Dengan terciptanya kepuasan orang tua siswa, diharapkan akan terbentuk loyalitas orang tua siswa sebagai pelanggan terhadap tempat sekolah anaknya, sehingga mereka akan merasa bangga anaknya dapat bersekolah di sekolah tersebut dan bahkan mereka akan mempromosikan sekolah tersebut ke rekan-rekannya atau orang lain. Loyalitas pelanggan lebih efektif dari pada promosi lewat media apapun dalam menambah jumlah siswa sekolah tersebut. Menurut data yang ada di bagian administrasi

TK Permai, orang tua siswa TK Permai yang mempunyai anak lebih dari satu, umumnya menyekolahkan semua anaknya yang masih berusia dini di TK Permai. Ada juga beberapa orang tua siswa TK Permai yang membawa rekannya atau saudaranya untuk menyekolahkan anak rekannya atau saudaranya itu di TK Permai. Tetapi mengapa jumlah siswanya sulit untuk bertambah ?

Selain kepuasan orang tua siswa, kepuasan siswa juga harus diperhatikan. Harus tercipta kenyamanan dan ketenangan siswa dalam belajar di sekolah, sehingga siswa tersebut senang untuk pergi ke sekolah. Siswa yang puas dengan layanan pendidikan yang diberikan sekolah akan membuat siswa tersebut selalu ingin sekolah, bahkan liburpun ingin sekolah dan mereka akan selalu membicarakan terus tentang gurunya yang dikagumi kepada orang tuanya, bahkan di rumah terkadang mereka berperan sebagai guru kelas yang diidolakannya itu. Dengan terciptanya kepuasan siswa ini, akan membuat orang tua siswa senang melihat anaknya bersemangat untuk sekolah dan juga senang melihat kemajuan dalam hal perilaku dan intelektual anak. Hal ini membuat orang tua siswa tersebut enggan untuk memindahkan anaknya ke sekolah lain. Menurut cerita guru TK Permai, siswa jarang sekali ditemukan menangis kalau mau ke sekolah, kecuali ketika pertama kali siswa masuk sekolah, ada beberapa siswa yang menangis. Setelah beradaptasi beberapa hari, siswa tidak menangis lagi. Menangis dan tidak mau sekolah dapat menandakan bahwa siswa tidak merasa nyaman atau tidak puas. Jadi TK Permai harus mampu meningkatkan kepuasan pelanggan untuk dapat bersaing. Lalu faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam dunia pendidikan ?

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan pelanggan tentang layanan pendidikan dengan apa yang pelanggan rasakan setelah mendapatkan pelayanan. Faktor-faktor yang termasuk dalam layanan pendidikan adalah peranan guru, sarana prasarana, kurikulum dan program kegiatan sekolah. Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar hubungan layanan pendidikan dengan kepuasan orang tua siswa di TK Permai.

Kepuasan orang tua siswa Taman Kanak-Kanak merupakan salah satu faktor untuk mengetahui keberhasilan layanan pendidikan yang diberikan di Taman Kanak-Kanak tersebut. Dengan terciptanya kepuasan orang tua siswa diharapkan dapat meningkatkan jumlah siswa, karena orang tua yang puas dengan pendidikan yang diperoleh anaknya ada kemungkinan merekomendasikan sekolah tersebut kepada rekan-rekannya yang memiliki anak balita. Untuk itu masalah penelitian adalah

Masalah Penelitian

sebagai berikut: Bagaimana hubungan antara layanan pendidikan dengan kepuasan orang tua siswa di TK Permai?

Layanan Pendidikan Layanan adalah usaha atau kegiatan yang dilakukan dan menghasilkan sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat dinikmati. Kotler (2000:428) mendefinisikan pelayanan ialah suatu perbuatan di mana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok/orang lain sesuatu yang dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk. Sedangkan Stanton (1981:529) mengungkapkan jasa adalah sesuatu yang dapat didefinisikan secara terpisah, tidak berwujud, dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan di mana jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda berwujud atau tidak.

Salah satu cara utama mendiferensiasikan sebuah perusahaan/ lembaga jasa memberikan jasa lebih tinggi dari pesaing secara konsisten adalah dengan memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa pelanggan sasaran. (Kotler, 1997)

Sementara itu menurut Undang-undang RI Nomor 20 Tahun 2003 Bab I, Pasal 1 ayat (1): Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.

Jadi layanan pendidikan adalah pelayanan yang diberikan oleh sekolah untuk mendukung kegiatan belajar mengajar sehingga proses belajar dapat berjalan dengan baik dan tujuan pembelajaran tercapai optimal serta dapat memberikan kepuasan siswa dan orang tua siswa.

Kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh lembaga pendidikan dapat ditingkatkan melalui unsur strategi jasa . Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1990:23), ada lima unsur yang menentukan strategi jasa yakni :

1. Tangible : mencerminkan fasilitas fisik jasa . Contoh : gedung, ruang, computer, petugas.
2. Empathy : mencakup kemudahan, komunikasi, dan pemahaman terhadap kebutuhan konsumen.
3. Reliability : mencakup konsistensi dari penampilan, memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat serta memuaskan dan keandalan jasa.

4. Responsiveness : meliputi kesiapan dan kecepatan tanggapan petugas
5. Assurance : meliputi ketrampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan keamanan dan penggunaan jasa.

Sekolah merupakan lembaga yang bergerak dibidang jasa harus dapat memberikan layanan pendidikan yang profesional kepada pelanggan, berhubung semakin banyaknya pesaing. Layanan pendidikan dapat dilihat dari berbagai aspek yaitu peranan guru, kurikulum, dan sarana prasarana. Ketiga aspek tersebut menjadi tiga dimensi kajian.

Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai” (Tjiptono, 2005:186). Kepuasan pelanggan menurut Kotler (1997:40) adalah kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang ada. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2002)

Kepuasan

Perusahaan berfokus pada kepuasan tinggi karena para pelanggan yang hanya merasa puas mudah untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Mereka yang amat puas lebih sukar untuk mengubah pikirannya . Kepuasan tinggi atau kesenangan menciptakan kekuatan emosional terhadap merek, bukan hanya preferensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi (Kotler, 2002).

Kepuasan siswa dan orang tua siswa di TK Permai adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan orang tua siswa tentang pelayanan guru yang didukung oleh sarana prasarana dan kurikulum dengan apa yang siswa dan orang tua siswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan. Kepuasan siswa dan orang tua siswa di TK Permai tidak terlepas dari pelayanan guru. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka siswa dan orang tua siswa akan kecewa. Jika kinerja sesuai dengan harapan, maka siswa dan orang tua siswa akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka siswa dan orang tua siswa akan sangat puas.

Dengan terciptanya kepuasan maka akan terbentuk loyalitas pelanggan. Menurut Oliver (1996:392), loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara

konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Menurut Griffin (2003:31), pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Melakukan pelanggan berulang secara teratur (*repeatation*).
2. Mereferensikan kepada orang lain (*referral*).
3. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing (*retention*).

Jadi loyalitas pelanggan menurut Griffin (2003 : 31) adalah ciri dari pelanggan yang memiliki 3 R yaitu :

1. Bersedia membeli berkali-kali (*repeatation*).
2. Mengajak orang lain membeli (*referral*).
3. Membicarakan hal-hal yang bagus tentang produk atau perusahaan yang menjualnya. Hal ini merupakan iklan gratis yang tersebar dari mulut-mulut dan akan lebih efektif bila dibandingkan dengan jenis iklan lainnya (*retention*).

Temuan Empiris

Berdasarkan temuan empiris penelitian mengenai pelayanan pendidikan dihubungkan dengan jumlah mahasiswa baru, Egawati Tjandra (2007) menemukan. hubungan antara jumlah mahasiswa baru dengan pelayanan pendidikan sangat kecil yaitu korelasi sebesar 0,300951. Ini berarti kemungkinan ada faktor lain yang tidak diperhitungkan dalam model ini.

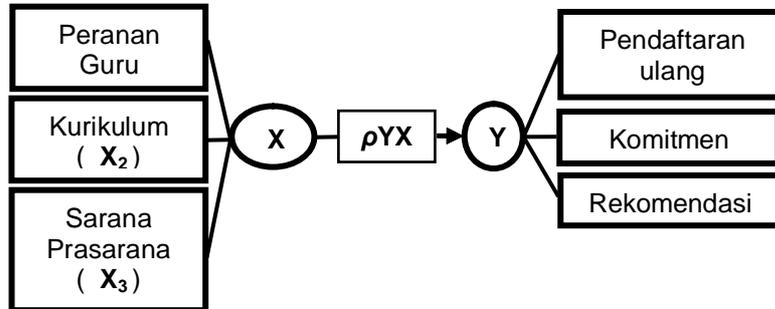
Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode korelasional dan pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuisioner kepada responden. Populasi responden adalah semua orang tua murid sebanyak 340 orang dan pengambilan sampel dilakukan secara acak dengan metode penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin (Umar 1996) sehingga diperoleh 77 sampel.

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian survei dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Konsep pengukuran hubungan antar variabel dirancang dengan Desain Penelitian seperti yang tampak pada gambar di bawah ini.

Desain Penelitian



X adalah variabel bebas (*independent variabel*) **Layanan Pendidikan** yang mencakup peranan guru, kurikulum, dan sarana prasarana. **Y** adalah variabel terikat (*dependent variabel*) **Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Permai** yang mencakup pendaftaran ulang, komitmen, dan merekomendasikan sekolah tersebut kepada orang lain.

ρ_{YX} adalah korelasi variabel Layanan Pendidikan (X) dengan variabel Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Permai (Y). Pengukuran koefisien determinasi (r^2) dapat dijadikan bilangan untuk memprediksi seberapa besar variabel Layanan Pendidikan mampu menjelaskan variasi dari variabel Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Permai.

Analisis dan Pembahasan

Hubungan antara peranan guru (X₁) dan kepuasan orang tua (Y) ditunjukkan oleh hasil perhitungan korelasi sebagai berikut:

		TOTALX1	TOTALY
Spearman's rho	TOTALX1	1.000	.746**
	Correlation Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	77	77
<hr/>			
TOTALY	TOTALY	.746**	1.000
	Correlation Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	77	77

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: data penelitian diolah

Berdasarkan hasil pengukuran koefisien korelasi di atas dapat disimpulkan bahwa hubungan yang terjalin antara Peranan Guru (X1) dengan Kepuasan Orang Tua Siswa TK Permai (Y) mencapai 0,746. Artinya, antara Peranan Guru dengan Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Permai terjalin suatu mekanisme hubungan kausalitas yang kuat dan positif.

Untuk mengetahui signifikansi (kebermaknaan) korelasi (hubungan) antara Peranan Guru dengan Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Permai, dilakukan uji signifikansi dengan kriteria jika angka signifikansi (*sig*) $0,00 < 0,05$, maka hubungan kedua variabel signifikan. Hasil perhitungan *sig* 0,00 menunjukkan bahwa korelasinya adalah bermakna (signifikan).

Hubungan antara kurikulum (X2) dengan kepuasan orang tua siswa di TK Permai (Y) dapat dijelaskan melalui hasil perhitungan korelasi sebagai berikut :

			TOTALX2	TOTALY
Spearman's rho	TOTALX2	Correlation Coefficient	1.000	.821**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	77	77
	TOTALY	Correlation Coefficient	.821**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	77	77

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: data penelitian diolah

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat dilihat bahwa koefisien korelasi (hubungan) yang terjalin antara variable Kurikulum (X2) dengan variable Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Permai (Y) mencapai 0,821. Ini bebrarti bahwa kedua variable tersebut mempunyai tingkat hubungan yang sangat kuat.

Selanjutnya untuk mengetahui signifikansi (kebermaknaan) atau tidak korelasi (hubungan) antara Kurikulum dengan Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Permai, dilakukan uji signifikansi dengan kriteria jika angka signifikansi (*sig*) $0,00 < 0,05$, maka hubungan kedua variabel signifikan. Sebaliknya, jika angka signifikansi (*sig*) $0,00 > 0,05$, maka hubungan kedua variabel tidak signifikan.

Berdasarkan hasil perhitungan diatas terlihat korelasi (hubungan) antara Kurikulum dengan Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Permai, angka sig sebesar 0,000. Ternyata sig 0,000 < 0,05. Artinya korelasi (hubungan) antara Kurikulum dengan Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Permai adalah bermakna (signifikan).

Selanjutnya hubungan antara sarana dan prasarana (X3) dengan kepuasan orang ta siswa di TK Permai dipperoleh melalui hasil perhitungan sebagai berikut:

Correlations

		TOTALX3	TOTALY
Spearman's rho	TOTALX3 Correlation Coefficient	1.000	.648**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	77	77
TOTALY Correlation Coefficient		.648**	1.000
Sig. (2-tailed)		.000	.
N		77	77

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: data penelitian diolah

Dari tabel di atas terlihat bahwa koefisien korelasi yang menunjukkan hubungan yang terjalin antara Sarana Prasarana (X3) dengan Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Permai (Y) mencapai 0,648 yang berarti cukup kuat dan positif.

Selanjutnya untuk mengetahui signifikansi (kebermaknaan) atau tidaknya korelasi (hubungan) antara Sarana Prasarana dengan Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Permai, dilakukan uji signifikansi dengan kriteria jika angka signifikan (sig) 0,00 < 0,05, maka hubungan kedua variabel signifikan. Sebaliknya, jika angka signifikansi (sig) 0,00 > probabilitas 0,05, maka hubungan kedua variabel tidak signifikan.

Berdasarkan pengolahan statistik dengan program SPSS, korelasi (hubungan) antara Sarana Prasarana dengan Kepuasan Orang Tua Siswa diTK Permai, angka sig sebesar 0,000. Ternyata sig 0,000 < 0,05. Artinya korelasi (hubungan) antara Sarana Prasarana dengan Kepuasan Orang Tua Siswa di TK adalah bermakna (signifikan).

Akhirnya hubungan antara layanan pendidikan (X) dengan

kepuasan orang tua siswa di TK Permai (Y) diperoleh melalui perhitungan dengan hasil sebagai berikut:

Correlations			X	TOTAL.Y
Spearman's rho	X	Correlation Coefficient	1.000	.839^{**}
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	77	77
TOTAL.Y		Correlation Coefficient	.839^{**}	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	77	77

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: data penelitian diolah

Berdasarkan hasil dalam table di atas terlihat bahwa hubungan yang terjalin antara Layanan Pendidikan (X) dengan Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Permai (Y) mencapai 0,839. Nilai koefisien korelasi yang sebesar 0,839 ini menunjukkan adanya tingkat hubungannya sangat kuat dan positif.

Selanjutnya untuk mengetahui signifikansi (kebermaknaan) atau tidaknya korelasi (hubungan) antara Layanan Pendidikan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Permai, dilakukan uji signifikansi dengan kriteria jika angka signifikansi (*sig*) $0,00 < 0,05$, maka hubungan kedua variabel signifikan. Sebaliknya, jika angka signifikansi (*sig*) $0,00 > 0,05$, maka hubungan kedua variabel tidak signifikan.

Berdasarkan pengolahan statistik dengan program SPSS, korelasi (hubungan) antara Layanan Pendidikan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Permai, angka *sig* sebesar 0,000. Ternyata *sig* $0,000 < 0,05$. Artinya korelasi (hubungan) antara Layanan Pendidikan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Permai adalah bermakna (signifikan).

Dari hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa Layanan Pendidikan berpengaruh positif (searah) dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Permai. Artinya: di antara variabel Layanan Pendidikan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Permaiterjalin suatu mekanisme hubungan kausalitas (sebab-akibat).

Dengan demikian dapat dinyatakan Layanan Pendidikan sebagai variabel antecedent (yang mendahului, sebab), dan Kepuasan Orang

Tua Siswadi TK Permai sebagai variabel konsekuensi (akibat, fenomena). Dengan konsep pemahaman ini maka mekanis hubungan kausalitas di antara variabel-variabel tersebut dapat dideskripsikan sebagai berikut :

Layanan pendidikan adalah pelayanan yang diberikan oleh sekolah untuk mendukung kegiatan belajar mengajar sehingga proses belajar dapat berjalan dengan baik dan tujuan pembelajaran tercapai optimal serta dapat memberikan kepuasan siswa dan orang tua siswa. Layanan pendidikan dapat dilihat dari berbagai aspek yaitu peranan guru, kurikulum, dan sarana prasarana. Ketiga aspek tersebut menjadi tiga dimensi kajian.

Peranan guru ini sangat penting dalam dunia pendidikan terutama untuk siswa Taman Kanak-Kanak, karena biasanya dalam usia TK siswa lebih banyak meniru seseorang terutama gurunya. Menurut Covey (1997) ada empat prinsip peranan guru dalam tumbuh kembang anak-anak, yaitu: guru berperan sebagai *Modelling*, *Mentoring*, *Organizing*, dan *Teaching*. Maka dalam penelitian ini dimensi Peran Guru diukur dengan mengajukan pernyataan-pernyataan tentang fungsi peranan guru sebagai *modelling*, *mentoring*, *organizing*, dan *teaching*. Dari pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk menggali masalah yang dijadikan obyek penelitian terungkap bahwa Guru-guru TK Permai menjalankan dengan baik perannya sebagai *modelling*, *mentoring*, *organizing* dan *teaching*, sehingga hal tersebut menimbulkan kepuasan orang tua siswa TK Permai yang telah mempercayakan anaknya untuk dididik di TK Permai.

Sebagai *modelling* guru merupakan contoh atau model bagi peserta didik. Guru mempunyai pengaruh yang sangat kuat bagi peserta didik, terutama siswa TK. Karena itu hendaknya guru menjadi figur yang pantas menjadi panutan bagi siswanya. Melalui *modelling* peserta didik akan belajar tentang sikap proaktif, sikap respek, dan kasih sayang.

Sebagai *mentoring*, guru memiliki kemampuan untuk menjalin atau membangun hubungan, investasi emosional atau pemberian perlindungan kepada orang lain secara mendalam, jujur, pribadi dan tidak bersyarat. Guru menjadi sumber pertama di sekolah bagi perkembangan perasaan peserta didik yaitu rasa aman atau tidak aman, dicintai atau dibenci. Terciptannya hubungan baik dengan peserta didik akan membuat peserta didik merasa aman dan nyaman di sekolah. Hal ini dapat membangkitkan semangat untuk bersekolah.

Sebagai *organizing* guru merupakan tim kerja dalam memenuhi tugas-tugas atau kebutuhan sekolah dan hal-hal penting. Guru-guru dapat bekerja sama dengan sesama guru, kepala sekolah, orang tua siswa,

t siswa, dan karyawan sekolah. Guru selalu memberi dorongan kepada peserta didik untuk saling bekerja sama dan hidup rukun.

Sebagai *teaching*, guru berperan sebagai pengajar bagi peserta didik. Melalui pengajaran, guru menciptakan *conscious competence* pada diri peserta didik yaitu peserta didik mengalami tentang apa yang mereka kerjakan dan alasan mengapa mereka mengerjakannya itu. Sikap kerja yang profesional dalam membimbing peserta didik menghasilkan perubahan diri pada peserta didik yang semakin baik dan peserta didik bertambah pandai.

Dimensi Kurikulum diturunkan menjadi Indikator Keterampilan Dasar, Indikator Pengetahuan, Indikator Nilai Sikap, dan Indikator Program Kegiatan yang menarik dan sesuai perkembangan zaman. Dimensi Kurikulum diukur dengan mengajukan pernyataan-pernyataan tentang pencapaian kompetensi-kompetensi yang diharapkan dalam kurikulum. Kurikulum pada intinya memberikan keterampilan dasar, pengetahuan, pemahaman nilai yang berfungsi sesuai tuntutan jenjang yang lebih tinggi.

Dalam Kurikulum 2004 Standar Kompetensi Taman Kanak-Kanak, aspek perkembangan mencakup bidang pembiasaan dan bidang pengembangan kemampuan dasar, yaitu : kemampuan berbahasa, kognitif, fisik/motorik dan seni.

Kegiatan pembelajaran TK Permai mengacu pada kurikulum 2004. Dari hasil pembelajaran di sekolah, kemampuan keterampilan dasar peserta didik meningkat, wawasan ilmu pengetahuan peserta didik semakin luas, peserta didik memiliki moral, sosial, emosional dan kemandirian yang semakin baik. Orang tua siswa merasa senang atas kemajuan yang dialami anaknya.

Program kegiatan pembelajaran di TK Permai menarik dan sesuai perkembangan zaman. Selain menerapkan kurikulum yang berlaku, TK Permai juga menerapkan program tambahan diantaranya pelajaran Bahasa Inggris, Bahasa Mandarin, komputer, berenang, dan ekstrakurikuler. Hal ini sesuai dengan prinsip kurikulum, dimana kurikulum yang berlaku perlu disempurnakan secara terus menerus sejalan dengan dinamika perkembangan masyarakat, kemajuan ilmu pengetahuan, dan teknologi.

Dimensi sarana prasarana diturunkan menjadi Indikator Lengkap dan memadai, Indikator menarik, Indikator aman dan nyaman. Sarana dan prasarana pendidikan merupakan sumber daya yang penting dan

utama dalam menopang kegiatan belajar mengajar di sekolah. Penyediaan sarana prasarana kerja dimaksudkan untuk menunjang kegiatan sekolah agar mencapai hasil yang optimal. Sarana prasarana di TK Permai lengkap dan memadai, menarik bagi peserta didik, aman dan nyaman, serta sesuai dengan kebutuhan pembelajaran. Namun yang menjadi keluhan orang tua siswa TK Permai adalah mengenai tempat parkir yang kurang luas. Hal tersebut hendaknya mendapat perhatian.

Berdasarkan hasil penelitian, orang tua siswa di TK Permai sangat puas dengan layanan pendidikan di TK Permai. Hal tersebut dapat dilihat dari jawaban-jawaban pernyataan responden, dimana responden (orang tua siswa TK Permai) akan mendaftarkan anak yang lain ke TK Permai, mereka juga tidak akan memindahkan anaknya ke sekolah lain sampai anaknya lulus, dan bersedia merekomendasikan TK Permai ke orang lain. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara Layanan Pendidikan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Permai dengan koefisien korelasi mencapai 0,839 dan besaran kontribusi variabel Layanan Pendidikan terhadap variabel Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Permai (r^2) mencapai 70,4 %.

Dari pembahasan hasil penelitian diperoleh pokok-pokok kesimpulan sebagai berikut. Terdapat hubungan antara Layanan Pendidikan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Permai. Koefisien korelasi antara Layanan Pendidikan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Permai mencapai 0,839. Hal ini dapat terjadi karena antara Layanan Pendidikan yang diposisikan sebagai variabel antecedent dengan Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Permai yang diposisikan sebagai variabel konsekuensi terbentuk suatu dinamika hubungan. Oleh sebab itu, Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Permai dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan layanan pendidikan yaitu guru menjalankan peranannya dengan baik, kurikulum yang digunakan berlandaskan kurikulum nasional yang dirancang sesuai dengan perkembangan siswa, inovatif serta sesuai perkembangan zaman, dan sarana prasarana lengkap, memadai, menarik, aman dan nyaman.

Selanjutnya, berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan hasil penelitian, maka diajukan saran sebagai berikut :

- a. Dalam rangka meningkatkan kepuasan orang tua siswa di TK Permai, disarankan agar peranan guru sebagai *modelling*, *mentoring*, *organizing* dan *teaching* dapat berfungsi sebaik mungkin. Bekali para guru dengan ketrampilan psikologis agar guru lebih memahami perkembangan siswa secara psikologis baik perilaku, moral, kognisi

Kesimpulan

- dan sosial anak dan permasalahannya
- b. Dalam rangka meningkatkan kepuasan orang tua siswa di TK Permai, disarankan kurikulum dan program kegiatan dibuat semenarik mungkin, inovatif, dan sesuai dengan perkembangan zaman.

- Daftar Pustaka** _____, 2003, **Undang-Undang Republik Indonesia , Tentang Sistem Pendidikan Nasional**, Penerbit C.V. Eka Jaya, Jakarta
- Alma, Buchari, 2003, **Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan**, Alfabeta, Bandung.
- Covey. S, 1997, ***The Seven Habits of Highly Effective People (7 Kebiasaan Manusia Yang Sangat Efektif)***, Binarupa Aksara: Jakarta
- Depdiknas, 2005, **Kurikulum 2004 Standar Kompetensi Taman Kanak-Kanak dan Raudlatulathfal**, Jakarta.
- Depdiknas, Republik Indonesia, 2005, **Undang-Undang Guru dan Dosen**.
- Griffin, Jill, 2003, **Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan**, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philips., 1997, **Manajemen Pemasaran**, 9e, jilid I dan II, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2000, **Manajemen Pemasaran I, Edisi Milenium**, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2000, **Manajemen Pemasaran II, Edisi Milenium**, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2002, ***Marketing Management, 10e, International Edition***, Prentice Hall, New York.
- Krug Edgard A, 1960, ***The Secondary School Curucullum***, Rinehart and Company, New Cork.
- M.F. Shellyana Junaedi, 2003, Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dan Kualitas Jasa : Studi perilaku konsumen terhadap loyalitas merek, **Modus Vol. 15 (2)**, 105-108.

- Muhamad Rafei, 1989, **Dasar-Dasar Proses Belajar Mengajar**, Rosda Karya, Bandung.
- Oliver, Richard, 1996, ***Satisfaction a Behavior Perspective on The Customer***, McGraw Hill, New York.
- Riduwan dan Akdon, 2006, **Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika**, Bandung : Alfabeta.
- Rusyan, Tabrani, A, 1992, **Profesionalisme, Tenaga Kependidikan**, Jakarta : Bina Kependidikan.
- Saylor.J. Gallen dan William, 1958, ***Curriculum Planing for Better Teaching and Learning***, Rinehart Company, New York.
- Stanton, William J.1981, ***Fundamentals of Marketing***, Mc Graw Hill International.
- Sugiyono, 2002, **Metode Penelitian Administrasi**, Bandung : CV. Alfabeto.
- Sutjipto, et al, 2002, **Paradigma Baru-Manajemen Sumber Daya Manusia**, Yogyakarta : Amara Books.
- Supranto, J., 1997, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar)**, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, J 1997, **Statistik-Teori dan Aplikasi**, Jakarta : Erlangga.
- Suryosubroto. B, 2002, **Proses Belajar Mengajar di Sekolah**, PT Rineke Cipta, Jakarta, hal.3.
- _____, (2002), **Kiat Meningkatkan Aktivitas Kerja**. Jakarta : Penerbit : Rineka Cipta.
- Tjiptono, F., dan G. Candra, 2005, ***Service, Quality Satisfaction***, Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 1999, **Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi**, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithmal, Parasuraman, Berry, 1990, ***Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations***, The Free Press, A Division of Maxmillan, Inc.

Zeithmal, Valeri, Bitner, 2000, ***Service Marketing, Integrating Customer The Firm Focus Across***, Prentice Hall, Singapore.