



Persepsi Orang Tua tentang Kualitas Layanan PAUD

Widya Ayu Puspitarini ✉, Universitas PGRI Madiun

Fida Chasanatun, Universitas PGRI Madiun

Dian Ratnaningtyas Afifah, Universitas PGRI Madiun

✉ widya_2102102011@mhs.ac.id

Abstrak: Kualitas pelayanan di lembaga PAUD merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu lembaga. Oleh karena itu, kualitas layanan lembaga PAUD akan mempengaruhi persepsi orang tua, sehingga lembaga PAUD perlu meningkatkan layanan guna kemajuan lembaga tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi orang tua terhadap pelayanan lembaga PAUD. Penelitian ini menggunakan penelitian kepustakaan, yakni mengumpulkan data dari berbagai referensi seperti buku, jurnal, artikel dan lain-lain. Penelitian ini menggunakan data sekunder seperti jurnal dan artikel ilmiah yang dipublikasikan di jurnal nasional dan internasional. Pengumpulan data menggunakan teknik membaca dan mencatat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Orang Tua, Lembaga PAUD



PENDAHULUAN

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) adalah layanan yang diberikan pada anak sedini mungkin sejak anak dilahirkan ke dunia ini sampai lebih kurang anak berusia enam – delapan tahun. Pendidikan pada masa – masa ini merupakan sesuatu hal yang penting untuk mendapatkan perhatian dari semua pihak yang bertanggungjawab terhadap tumbuh kembang anak, terutama orang tua atau orang dewasa lainnya yang berada dekat dengan anak (Sujiono, 2013).

Kualitas pelayanan di lembaga Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) sangat memengaruhi keberhasilan lembaga tersebut, sehingga peningkatan layanan pendidikan menjadi krusial demi pelayanan berkualitas dan sesuai persepsi orangtua. Sebagaimana ditekankan oleh Oldfield dan Baron (dalam, Prianto, 2011) sebuah sistem di mana kualitas interaksi antara organisasi dan pelanggannya sebagai penyedia layanan memegang peranan penting. Para staf yang memberikan pelayanan, dalam konteks ini kepala sekolah, guru, dan staf administrasi sekolah, memegang peranan penting dalam mencapai persepsi orang tua. Dalam konteks ini, siswa dan orang tua. Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan di lembaga PAUD, maka akan mewujudkan persepsi positif bagi orang tua siswa.

Persepsi orang tua adalah proses di mana orang tua menilai atau memberi makna tentang informasi atau objek tertentu, seperti layanan pendidikan bagi anak mereka. Menurut Hermuningsih (dalam, Handayani et al., 2022) persepsi merupakan proses di mana alat indera manusia menerima rangsangan, kemudian memproses dan memberikan makna terhadap rangsangan tersebut. Karena setiap individu memiliki sudut pandang penginderaan yang berbeda, maka interpretasi terhadap suatu hal juga bisa bervariasi; seseorang bisa menilai sesuatu sebagai hal yang positif, sementara orang lain mungkin melihatnya sebagai hal yang kurang baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi orang tua tentang layanan lembaga PAUD dengan pendekatan studi kepustakaan seperti buku, jurnal atau artikel. Peneliti ingin menjabarkan beberapa manfaat persepsi orang tua tentang kualitas layanan lembaga PAUD.

Melalui penelitian tentang manfaat kualitas layanan lembaga PAUD tentang persepsi orang tua, diharapkan bahwa penelitian ini dapat menjadi contoh bagi semua pihak terutama sekolah dan pendidik tentang kualitas layanan lembaga PAUD terhadap persepsi orang tua. Lembaga PAUD dapat menerapkan pelayanan pendidikan sesuai keinginan orang tua, sedangkan bagi orang tua sebagai bahan pertimbangan dalam memilih sekolah yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

METODE

Metode penelitian menggunakan penelitian kepustakaan. Peneliti mengumpulkan data dari berbagai referensi seperti buku, jurnal, artikel. Peneliti menggunakan sumber data. Sumber data primer adalah buku pendidikan berbasis digital. Selain itu, peneliti menggunakan data sekunder seperti jurnal dan artikel ilmiah yang dipublikasikan di jurnal nasional dan internasional. Pengumpulan data menggunakan teknik membaca dan mencatat. Analisis data, peneliti menggunakan teknik analisis interaktif Miles dan Huberman, yaitu:

- (1) reduksi data berupa perangkuman data dan pemilihan data yang relevan dengan topik pembahasan;
- (2) penyajian data berupa penyajian data yang direduksi; dan
- (3) penarikan kesimpulan

HASIL PENELITIAN

Persepsi orang tua terhadap kualitas layanan PAUD umumnya menunjukkan bahwa mayoritas orang tua menganggap pendidikan anak usia dini sangat penting untuk perkembangan anak. Mereka menilai PAUD sebagai tempat yang dapat memberikan stimulasi awal agar anak

siap memasuki jenjang pendidikan berikutnya, seperti sekolah dasar. Namun, persepsi positif ini tidak selalu diikuti dengan tindakan, karena masih ditemukan orang tua yang belum menyekolahkan anaknya ke PAUD, terutama karena faktor ekonomi, waktu, dan kurangnya pengetahuan tentang manfaat PAUD.

Persepsi orang tua terhadap layanan lembaga PAUD sangat dipengaruhi oleh kualitas pendidik, sarana prasarana, serta komunikasi antara guru dan orang tua. Orang tua umumnya merasa puas ketika guru mampu memberikan perhatian dan bimbingan yang baik kepada anak, serta ketika fasilitas yang disediakan mendukung proses belajar. Namun, masih terdapat tantangan seperti kurang optimalnya sarana bermain dan komunikasi yang belum maksimal, yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh, termasuk pengelolaan lembaga dan keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan, menjadi kunci utama untuk meningkatkan kepuasan orang tua terhadap PAUD.

Persepsi orang tua terhadap layanan lembaga PAUD umumnya cukup tinggi, terutama terkait dengan kualitas pendidik dan proses pembelajaran. Orang tua merasa puas dengan kemampuan guru dalam membimbing anak, cara guru menyambut dan mendampingi anak, serta komunikasi guru dengan orang tua mengenai perkembangan anak. Namun, masih ditemukan beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti fasilitas sarana bermain yang terbatas dan kondisi fisik ruang kelas yang kurang memadai, yang memengaruhi kepuasan orang tua secara keseluruhan. Selain itu, pengelolaan lembaga dan variasi kegiatan ekstrakurikuler juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan orang tua. Penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan loyalitas orang tua terhadap lembaga PAUD tersebut. Oleh karena itu, lembaga PAUD perlu terus meningkatkan kualitas pendidik, fasilitas, serta komunikasi dengan orang tua agar kepuasan dan kepercayaan orang tua dapat terjaga dan meningkat.

PEMBAHASAN

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara tepat, tetapi juga memberikan perhatian khusus, respons cepat, dan solusi yang personal sehingga pelanggan merasa dihargai dan dipahami secara menyeluruh. Hal tersebut sesuai dengan definisi pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi (Indrasari, 2019).

Pelayanan memuaskan berarti memberikan lebih dari sekadar pemenuhan kebutuhan, tetapi juga menciptakan nilai tambah melalui kecepatan, ketulusan, dan konsistensi dalam membantu pelanggan mencapai apa yang mereka perlukan. Dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani kebutuhan orang yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang)

Pelayanan pendidikan adalah segala bentuk bantuan dan dukungan yang diberikan oleh pihak sekolah atau pendidik kepada siswa agar proses belajar mengajar berjalan dengan baik dan siswa bisa mengembangkan potensi dirinya secara optimal. Berdasarkan penelitian (Umul Nurrohmah et al., 2023) pelayanan ini bukan hanya soal memberikan materi pelajaran, tapi juga mencakup perhatian, bimbingan, dan fasilitas yang memudahkan siswa dalam belajar sehingga mereka merasa nyaman dan terbantu dalam mencapai tujuan pendidikan. Pelayanan pendidikan adalah layanan yang disediakan oleh lembaga kepada peserta didik. Kualitas pelayanan pendidikan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan siswa dan persepsi mereka terhadap layanan pendidikan yang sebenarnya mereka terima selama proses belajar di sekolah.

Persepsi orang tua adalah cara pandang dan pemahaman orang tua terhadap sesuatu di sekitar mereka, yang terbentuk dari pengalaman, pengetahuan, dan pengamatan mereka sebagai

orang tua. Menurut Thoha pada penelitian (Handayani et al., 2022) persepsi adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap individu dalam memahami informasi dari lingkungan sekitar melalui indera seperti penglihatan, pendengaran, perasaan, dan penciuman. Pada dasarnya, persepsi merupakan proses pemberian makna atau interpretasi terhadap rangsangan (stimulus) yang diterima oleh individu, yang dipengaruhi oleh berbagai factor.

SIMPULAN

Pelayanan pada lembaga PAUD penting dilakukan pada setiap sekolah untuk menciptakan kepuasan pelanggan yaitu orang tua peserta didik. Pelayanan yang dikembangkan tersebut memiliki peran penting bagi sekolah, guru, peserta didik dan orang tua. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu memperhatikan indikator kualitas pelayanan. Indikator – indikator tersebut meliputi berwujud (*tangibles*), keandalan (*realibility*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

DAFTAR PUSTAKA

- Handayani, R. K., Elan, E., & Mulyadi, S. (2022). Tinjauan Persepsi Orangtua terhadap Pendidikan Anak Usia Dini di Desa Ciniaga Kecamatan Kemandungan. *Jurnal Paud Agapedia*, 6(1), 113–128. <https://doi.org/10.17509/jpa.v6i1.51343>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Prianto, A. (2011). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah. In *Jurnal Aplikasi Manajemen* (Vol. 9, Issue 3, pp. 1061–1074). <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/389/425>
- Sujiono, N. Y. (2013). *Konsep Dasar Pendidikan Anak Usia Dini*. PT Indeks.
- Umul Nurrohmah, Syahbilla Erza Prasiwi, Ramita Divta Qur'ani, Tania Bara Kova, & Ronny Setyawan. (2023). Analisis kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 114–129. <https://doi.org/10.58192/profit.v2i1.456>