

**Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan Anak Usia Dini  
(AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang  
Kabupaten Kampar**

Ayu Satrinda Sari<sup>1</sup>, M. Syarfi<sup>2</sup>, Enda Puspitasari<sup>3</sup>  
Kampus Bina Widya. KM 12.5. Simpang Baru. Pekanbaru. 28293  
Email: ayusatrindasariayoudie@yahoo.co.id  
Hp. 085265410841

**ABSTRAK**

*TK Nurul Iman di Desa Kualu Nenas diketahui menjadi tempat pilihan bagi orangtua untuk menyekolahkan anak-anaknya. Dari hasil wawancara dengan orangtua yang menyekolahkan anaknya di TK Nurul Iman diketahui bahwa walaupun tidak hanya satu TK di desa tersebut, akan tetapi TK Nurul Iman dianggap lebih baik, kemungkinan karena layanan pendidikan yang diberikan oleh guru dan pengelolanya kepada anak-anak yang dididiknya. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan orangtua terhadap layanan pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. Penelitian ini dilaksanakan di TK Nurul Iman desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. Adapun penelitian ini dilakukan selama 4 bulan, dimulai dari bulan Januari sampai dengan April 2013. Populasi dalam penelitian ini adalah orang tua yang mempunyai anak yang bersekolah di TK Nurul Iman desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar sebanyak 75 orangtua. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 75 orang tua yang mempunyai anak yang bersekolah di TK Nurul Iman desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. Untuk sampel uji coba sebanyak 25 orang, sehingga sampel penelitian sebanyak 50 orang. Dari uraian pada bab penyajian hasil penelitian diperoleh skor rata-rata dari indikator senang didapatkan persentase sebesar 82% dengan kategori baik, pada indikator lega didapatkan persentase 81% dengan kategori baik, dan indikator gembira diperoleh persentase 82% juga dengan kategori baik.*

*Kata kunci: Kepuasan Orangtua, Layanan PAUD*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa PG PAUD FKIP Universitas Riau, Nim. 0805135005, e-mail ayusatrindasariayoudie@yahoo.co.id

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing I, Staf Pengajar Program Studi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini.

<sup>3</sup> Dosen Pembimbing II, Staf Pengajar Program Studi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini.

**Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan Anak Usia Dini  
(AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang  
Kabupaten Kampar**

Ayu Satrinda Sari<sup>4</sup>, Drs. M. Syarfi, MA, Dipl.it<sup>5</sup>, Enda Puspitasari, M.Pd<sup>6</sup>  
Kampus Bina Widya. KM 12.5. Simpang Baru. Pekanbaru. 28293  
Email: ayusatrindasariayoudie@yahoo.co.id  
Hp. 085265410841

**ABSTRAK**

*Kindergarten Nurul Iman in the village of Kualu Nenas known to be the choice for parents to educate their children. From the results of an interview with a parent who send their children studying at TK Nurul Iman be khown that although not only one kindergarten in the village, but kindergarten Nurul Iman is considered better, a possibility due to education service given by a tutor target to children who educated. The purpose of this research is to find out the degree of satisfaction parents to service of early childhood education (AUD) in kindergarten Nurul Iman village Kualu Nenas subdistrict Tambang district Kampar. This research carried our in kindergarten Nurul Iman village Kualu Nenas subdistrict Tambang district of Kampar. As for the study done in four months, started from January to April 2013. Population in this research is an old person who has a child who attends in kindergarten Nurul Iman village Kualu Nenas subdistrict Tambang district Kampar as many as 75 parents. A sample in this study consisted of 75 parent who has a child who attends in kindergarten Nurul Iman village Kualu Nenas subdistrict Tambang district of Kampar. For a sample of the description in chapter presentation of the result obtained the average score of indicators glad accuired a percentage of 82% categorized as good, in an indicator of relief obtained the percentage of 81% by categorized good, and indicator delightedly obtained the percentage of 82% also categorized good.*

*Keywords: Parents satisfaction, PAUD education service*

---

<sup>4</sup> Mahasiswa PG PAUD FKIP Universitas Riau, Nim. 0805135005, e-mail ayusatrindasariayoudie@yahoo.co.id

<sup>5</sup> Dosen Pembimbing I, Staf Pengajar Program Studi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini.

<sup>6</sup> Dosen Pembimbing II, Staf Pengajar Program Studi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini.

## **PENDAHULUAN**

Pasal 28 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dinyatakan bahwa: (1) Pendidikan anak usia dini diselenggarakan sebelum jenjang pendidikan dasar, (2) Pendidikan anak usia dini dapat diselenggarakan melalui jalur pendidikan formal, nonformal, dan atau informal, (3) Pendidikan anak usia dini pada jalur pendidikan formal berbentuk taman kanak-kanak (TK), Raudatul Athfal (RA), atau bentuk lain yang sederajat, (4) Pendidikan anak usia dini pada jalur pendidikan nonformal berbentuk kelompok bermain (KB), taman penitipan anak (TPA), atau bentuk lain yang sederajat, (5) Pendidikan anak usia dini pada jalur pendidikan informal berbentuk pendidikan keluarga atau pendidikan yang diselenggarakan oleh lingkungan.

Mengingat pentingnya masa ini, maka peran stimulasi berupa penyediaan lingkungan yang kondusif harus disiapkan oleh para pendidik, baik orang tua, guru, pengasuh ataupun orang dewasa lain yang ada di sekitar anak, sehingga anak memiliki kesempatan untuk mengembangkan seluruh potensinya. Potensi yang dimaksud meliputi aspek moral dan nilai-nilai agama, sosial, emosional dan kemandirian, kemampuan berbicara, kognitif, fisik/motorik, dan seni.

Pembelajaran bagi anak usia dini termasuk TK di dalamnya memiliki kekhasan tersendiri. Kegiatan pembelajaran di TK mengutamakan bermain sambil belajar dan belajar sambil bermain. Proses pembelajaran bagi anak TK adalah proses interaksi antara anak, sumber belajar, dan pendidik dalam suatu lingkungan belajar tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sesuai dengan karakteristik anak usia dini yang bersifat aktif melakukan berbagai eksplorasi dalam kegiatan bermain, maka proses pembelajaran ditekankan pada aktivitas anak dalam bentuk-bentuk belajar sambil bermain. Proses pembelajaran pada anak usia dini akan terjadi apabila anak berbuat secara aktif berinteraksi dengan lingkungan belajar yang diatur pendidik.

Tercapainya kepuasan pendidikan berawal dari adanya tercapainya harapan yang diinginkan. Harapan orangtua untuk mendapatkan pelayanan pendidikan yang diinginkan akan mempengaruhi tingkat kepuasan orangtua, seperti mendapatkan layanan pendidikan kognitif bagi anaknya, mendapatkan pelayanan di bidang psikomotorik, adanya tenaga pengajar dan pengasuh yang kompeten, terdapatnya sarana dan prasarana belajar maupun bermain yang diinginkan anak, dan lain sebagainya.

Di desa Kualu Nenas terdapat dua TK yang letaknya berdekatan, akan tetapi orangtua yang bertempat tinggal berdekatan dengan TK 'A' lebih sering memasukkan anaknya ke TK Nurul Iman, padahal jaraknya lebih jauh. Selain itu dari faktor penghasilan orangtua, dimana orangtua yang berpenghasilan tinggi maupun terbilang rendah tetap memilih memasukkan anaknya ke TK Nurul Iman.

TK Nurul Iman di Desa Kualu Nenas dari uraian di atas diketahui menjadi tempat pilihan bagi orangtua untuk menyekolahkan anak-anaknya. Dari hasil wawancara dengan orangtua yang menyekolahkan anaknya di TK Nurul Iman diketahui bahwa walaupun tidak hanya satu TK di desa tersebut, akan tetapi TK Nurul Iman dianggap lebih baik, kemungkinan karena layanan pendidikan yang diberikan oleh guru dan pengelolanya kepada anak-anak yang dididiknya.

Berdasarkan fenomena yang telah dikemukakan di atas, peneliti tertarik ingin melakukan suatu penelitian lebih mendalam tentang tingkat kepuasan orangtua menyekolahkan anaknya di TK Nurul Iman desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar dengan judul “Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar”.

Menurut Mamet (2012:2), kepuasan merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang ditampilkan dalam sikap positif terhadap berbagai kegiatan dan tanggapannya menghadapi lingkungan luar. Menurut Hasan (2005:570) kepuasan adalah merasa senang, lega dan gembira. Dengan demikian indikator kepuasan adalah merasa senang, lega dan gembira.

Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu, semakin banyak aspek-aspek dalam proses belajar mengajar yang sesuai dengan keinginan dan menyenangkan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya, dan sebaliknya. Setiap orang selalu terdorong untuk melakukan tindakan yang mengarah kepada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Bilamana tujuan itu dapat tercapai, maka kemungkinan akan memperoleh kepuasan (Mamet, 2012:3).

Menurut Oka (2003:31) kepuasan tidak berarti memberikan kepada pelanggan, apa yang kita perkirakan disukai oleh pelanggan. Ini berarti kita harus memberikan apa yang sebenarnya diinginkan, kapan, dan cara memperolehnya. Bila pelanggan tidak puas terhadap kualitas atau pelayanan yang diberikan, maka pelanggan dengan inisiatifnya sendiri akan menceritakannya kepada orang lain, sebagai komplain atas ketidakpuasannya.

Adapun yang disebut dengan orang tua adalah ayah dan ibu dari suatu keluarga. Dengan kata lain keluarga yang utuh adalah apabila dalam suatu keluarga terdapat orangtua (ayah dan ibu) serta anak. Istilah “orang tua” diartikan sebagai ayah dan ibu kandung (Hasan, 2005:688).

Orangtua adalah ayah dan ibu seorang anak, baik melalui hubungan biologis maupun sosial. Umumnya, orangtua memiliki peranan yang sangat penting dalam membesarkan anak, dan panggilan ayah dan ibu dapat diberikan untuk laki-laki atau perempuan yang bukan orangtua kandung (biologis) dari seseorang yang mengisi peranan ini. Contohnya adalah pada orangtua angkat (karena adopsi) atau ibu tiri (istri ayah biologis anak) dan ayah tiri (suami ibu biologis anak). Orangtua merupakan setiap orang yang bertanggung jawab dalam suatu keluarga atau tugas rumah tangga yang dalam kehidupan sehari-hari disebut sebagai bapak dan ibu. Orangtua sendiri merupakan orang dewasa yang membawa anak ke dewasa, terutama dalam masa perkembangan. Tugas orangtua melengkapi dan mempersiapkan anak menuju ke kedewasaan dengan memberikan bimbingan dan pengarahan yang dapat membantu anak dalam menjalani kehidupan. Dalam memberikan bimbingan dan pengarahan pada anak akan berbeda pada masing-masing orangtua karena setiap keluarga memiliki kondisi-kondisi tertentu yang berbeda corak dan sifatnya antara keluarga yang satu dengan keluarga yang lain (Wikipedia, 2012:1).

Lebih lanjut menurut Ilham (2011:1) Orang tua merupakan orang yang lebih tua atau orang yang dituakan. Namun umumnya di masyarakat pengertian orang tua itu adalah orang yang telah melahirkan kita yaitu Ibu dan Bapak. Ibu dan bapak selain telah melahirkan kita ke dunia ini, ibu dan bapak juga yang mengasuh dan yang telah membimbing anaknya dengan cara memberikan contoh yang baik dalam menjalani kehidupan sehari-hari, selain itu orang tua juga telah memperkenalkan anaknya kedalam hal-hal yang terdapat di dunia ini dan menjawab secara jelas tentang sesuatu yang tidak dimengerti oleh anak. Maka pengetahuan yang pertama diterima oleh anak adalah dari orang tuanya. Karena orang tua adalah pusat kehidupan rohani si anak dan sebagai penyebab berkenalnya dengan alam luar, maka setiap reaksi emosi anak dan pemikirannya dikemudian hari terpengaruh oleh sikapnya terhadap orang tuanya di permulaan hidupnya dahulu.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa yang saat ini berlaku. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Dalam hal ini menganalisis kepuasan orangtua terhadap layanan pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.

Populasi dalam penelitian ini adalah orang tua yang mempunyai anak yang bersekolah di TK Nurul Iman desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar sebanyak 75 orangtua. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu dengan teknik sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Untuk sampel uji coba sebanyak 25 orang, sehingga sampel sebanyak 50 orang.

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu angket (*Quisioner*), menyebarkan daftar pertanyaan yang telah disusun secara sistematis kepada responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket (quesioner). Semua pernyataan dalam angket atau kuesioner tersebut disajikan dalam bentuk skala Likert yang disesuaikan dengan pertanyaan, artinya diberikan kepada responden untuk menjawabnya seperti berikut:

- |                  |      |               |
|------------------|------|---------------|
| a. Sangat Setuju | (SS) | diberi skor 5 |
| b. Setuju        | (S)  | diberi skor 4 |
| c. Kurang Setuju | (KS) | diberi skor 2 |
| d. Tidak Setuju  | (TS) | diberi skor 1 |

Adapun kisi-kisi instrument penelitian tentang tingkat kepuasan orangtua terhadap layanan pendidikan Anak Usia Dini (aud) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang adalah sebagai berikut:

Tabel.1  
Kisi-kisi instrumen penelitian

Variabel	Indikator	No item
Tingkat kepuasan orangtua terhadap layanan pendidikan anak usia dini (AUD)	Merasa senang	1, 4, 7, 10, 13, 16, 19, 22
	Lega	2, 5, 8, 11, 14, 17, 20, 23
	Gembira	3, 6, 9, 12, 15, 18, 21, 24, 25

Instrumen kemudian diuji validitas dan reliabilitas. Dari butir soal sebanyak 25 item, maka 23 soal dinyatakan valid dan reliabel.

### HASIL PENELITIAN

Data hasil penelitian dikumpulkan dan diseleksi sesuai dengan Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar, serta disusun menurut jawabanya tinggi diberi skor 4 untuk sangat setuju, skor 3 untuk setuju, kurang setuju diberi skor 2, dan tidak setuju diberi skor 1.

Untuk mengetahui gambaran Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar ditinjau dari indikator senang, dapat diketahui dari tanggapan responden penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel.2  
**Gambaran Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Ditinjau dari Indikator Senang**

No	Item Pernyataan	SS		S		KS		TS		N	Σ	SKOR MAK	MEAN	%
		F	SKOR	F	SKOR	F	SKOR	F	SKOR					
1	Saya suka pada TK Nurul Iman karena gurunya mengerti bagaimana kebutuhan anak saya dalam belajar	15	60	35	105	0	0	0	0	50	165	200	41.25	83%
2	Saya senang pada guru TK Nurul Iman karena menggunakan cara penyampaian pembelajara yang tepat pada anak	15	60	34	102	1	2	0	0	50	164	200	41	82%
3	Saya senang di TK Nurul Iman karena gurunya melakukan pembelajaran sesuai prinsip pembelajaran AUD yaitu belajar sambil bermain	10	40	39	117	1	2	0	0	50	159	200	39.75	80%
4	Saya senang melihat kegiatan belajar di TK Nurul Iman yang tertata sesuai kebutuhan anak	14	56	36	108	0	0	0	0	50	164	200	41	82%
5	Saya merasa senang hati menyekolahkan anak di TK Nurul Iman karena gurunya tidak pandang buku terhadap peserta didik	15	60	34	102	1	2	0	0	50	164	200	41	82%
6	Saya senang pada guru TK Nurul Iman karena bersikap sesuai norma agama yang dianut	17	68	33	99	0	0	0	0	50	167	200	41.75	84%
7	Saya suka pada TK Nurul Iman karena gurunya dapat bekerja sama dengan wali murid	18	72	32	96	0	0	0	0	50	168	200	42	84%
Jumlah		104	416	243	729	3	6	0	0	350	1151	1400	287.75	
Persentase			30%		52%		0%		0%				41.11	82%
Kategori														Baik

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013.

Berdasarkan data pada Tabel : 2 diketahui bahwa Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar ditinjau dari aspek merasa senang, yang menyatakan Sangat Setuju (SS) sebesar 30%, responden yang menyatakan Setuju (S) sebesar 52%. Sedangkan responden yang menyatakan Kurang Setuju (KS) hanya sebesar 0%, dan responden yang menyatakan Tidak Setuju (TS) sebesar 0%.

Artinya Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar ditinjau dari indikator senang termasuk dalam kategori 'baik' dengan persentase 82%, artinya orangtua telah merasa puas dengan layanan pendidikan yang diberikan oleh guru di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.

Untuk mengetahui gambaran Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar ditinjau dari indikator lega, dapat diketahui dari tanggapan responden penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel.3**  
**Gambaran Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Ditinjau Dari Indikator Lega**

No	Item Pernyataan	SS		S		KS		TS		N	Σ	SKOR MAK	MEAN	%
		F	SKOR	F	SKOR	F	SKOR	F	SKOR					
1	Saya dengan senang hati menyekolahkan anak di TK Nurul Iman karena gurunya menerapkan indikator pencapaian perkembangan anak	11	44	36	108	3	6	0	0	50	158	200	39.5	79%
2	Saya merasa lega pada TK Nurul Iman karena di setiap kegiatan awal, inti dan akhir menggunakan media pembelajaran	18	72	32	96	0	0	0	0	50	168	200	42	84%
3	Saya merasa lega menyekolahkan anak di TK Nurul Imn karena gurunya selalu menyediakan fasilitas yang memotivasi anak	10	40	39	117	1	2	0	0	50	159	200	39.75	80%
4	Saya merasa lega menyekolahkan anak di TK Nurul Iman karena gurunya tahu potensi anak di bidang apa saja	12	48	36	108	2	4	0	0	50	160	200	40	80%
5	Saya lega karena guru di TK Nurul Iman bersikap jujur	12	48	34	102	4	8	0	0	50	158	200	39.5	79%
6	Saya merasa lega karena guru di TK Nurul Iman berakhlak mulia dan bertakwa	15	60	34	102	1	2	0	0	50	164	200	41	82%
7	Saya yakin menyekolahkan anak di TK Nurul Iman karena melihat hubungan kekeluargaan antara sesama guru yang sangat baik	17	68	33	99	0	0	0	0	50	167	200	41.75	84%
Jumlah		95	380	244	732	11	22	0	0	350	1134	1400	283.5	
Persentase			27%		52%		2%		0%				40.50	81%
Kategori														Baik

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013.

Berdasarkan data pada Tabel : 3 diketahui bahwa Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar ditinjau dari aspek lega, yang menyatakan Sangat Setuju (SS) sebesar 27%, responden yang menyatakan Setuju (S) sebesar 52%. Sedangkan responden yang menyatakan Kurang Setuju (KS) hanya sebesar 2%, dan responden yang menyatakan Tidak Setuju (TS) sebesar 0%.

Artinya Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar ditinjau dari indikator lega termasuk dalam kategori 'baik' dengan persentase 81%, artinya orangtua telah merasa puas dengan layanan dan keadaan yang ada pada TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.

Untuk mengetahui gambaran Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar ditinjau dari indikator gembira, dapat diketahui dari tanggapan responden penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel.4**  
**Gambaran Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan Ditinjau dari Indikator Gembira**

No	Item Pernyataan	SS		S		KS		TS		N	Σ	SKOR MAK	MEAN	%
		F	SKOR	F	SKOR	F	SKOR	F	SKOR					
1	Saya merasa gembira menyekolahkan anak ke TK Nurul Iman karena gurunya berhasil berkomunikasi yang tepat pada anak saya	15	60	33	99	2	4	0	0	50	163	200	40.75	82%
2	Saya gembira pada guru TK Nurul Iman yang berbicara santun	16	64	34	102	0	0	0	0	50	166	200	41.5	83%
3	Saya gembira menyekolahkan anak ke TK Nurul Iman karena gurunya dapat berhasil sehingga anak termotivasi untuk merespon guru	18	72	31	93	1	2	0	0	50	167	200	41.75	84%
4	Saya gembira menyekolahkan anak saya karena gurunya berhasil mengevaluasi pembelajaran untuk mengetahui perkembangan anak	15	60	34	102	1	2	0	0	50	164	200	41	82%
5	Saya gembira menyekolahkan anak di TK Nurul Iman karena perilaku gurunya berhasil memberikan teladan pada anak saya	14	56	35	105	1	2	0	0	50	163	200	40.75	82%
6	Saya tidak ragu menyekolahkan anak saya di TK Nurul Iman karena gurunya memiliki kepribadian yang mantap, dewasa, arif dan berwibawa	18	72	28	84	4	8	0	0	50	164	200	41	82%
7	Saya tidak ragu pada guru TK Nurul Iman karena memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi	15	60	34	102	1	2	0	0	50	164	200	41	82%
8	Saya merasa gembira karena guru di TK Nurul Iman berhasil bekerja sama dengan wali murid dalam mendidik anak	17	68	32	96	1	2	0	0	50	166	200	41.5	83%
9	Saya gembira guru dapat menciptakan hubungan kekeluargaan dengan masyarakat umum dan wali murid	16	64	33	99	1	2	0	0	50	165	200	41.25	83%
Jumlah		144	576	294	882	12	24	0	0	450	1482	1800	370.5	
Persentase			32%		49%		1%		0%				41.18	82%
Kategori														Baik

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013.

Berdasarkan data pada Tabel : 4 diketahui bahwa Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar ditinjau dari



indikator gembira, yang menyatakan Sangat Setuju (SS) sebesar 32.0%, responden yang menyatakan Setuju (S) sebesar 49%. Sedangkan responden yang menyatakan Kurang Setuju (KS) hanya sebesar 1%, dan responden yang menyatakan Tidak Setuju (TS) sebesar 0%.

Artinya Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar ditinjau dari indikator gembira termasuk dalam kategori 'baik' dengan persentase 82%, artinya orangtua telah merasa puas dengan layanan pendidikan yang diberikan oleh guru di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.

Selanjutnya dapat dilihat Rekapitulasi Indikator Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar pada table 4.5 yakni:

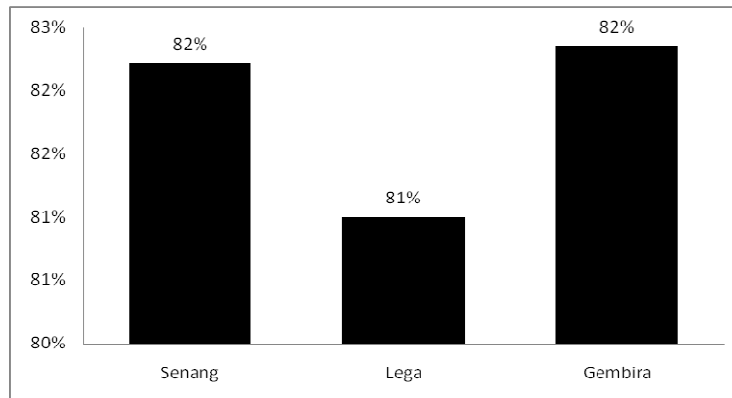
Selanjutnya dapat dilihat Rekapitulasi Indikator Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar pada tabel 5 yakni:

**Tabel 5**  
**Rekapitulasi Indikator Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar**

No	Indikator	%	Kategori
1	Senang	82%	Baik
2	Lega	81%	Baik
3	Gembira	82%	Baik
Jumlah		246%	
Rata-rata		82%	Baik

Dari rekapitulasi indikator tingkat kepuasan orangtua terhadap layanan Pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar menjelaskan bahwa skor rata-rata dari indikator senang didapatkan persentase sebesar 82% dengan kategori baik, pada indikator lega didapatkan persentase 81% dengan kategori baik, dan indikator gembira diperoleh persentase 82% juga dengan kategori baik.

Kategori Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar secara umum berada pada kategori baik, untuk lebih jelasnya dapat memperhatikan grafik dibawah ini:



**Grafik I: Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar**

Jadi grafik diatas dapat diketahui bahwa Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar secara umum tidak memiliki perbedaan yang mencolok, artinya tingkat kepuasan orangtua dapat diukur dari indikator senang, gembira dan lega memperoleh persentase yang hampir sama. Tingkat kepuasan orangtua terhadap layanan pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar rata-rata berada pada kategori baik, artinya orangtua telah merasa puas dengan pelayanan pendidikan yang diberikan.

Dari hasil perhitungan hasil angket penelitian, diperoleh keterangan bahwa tingkat kepuasan orangtua terhadap layanan Pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar menjelaskan bahwa skor rata-rata dari indikator senang didapatkan persentase sebesar 82% dengan kategori baik, pada indikator lega didapatkan persentase 81% dengan kategori baik, dan indikator gembira diperoleh persentase 82% juga dengan kategori baik. Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa gambaran tingkat kepuasan orangtua berada pada ketegori baik.

Tingkat kepuasan orangtua menyekolahkan anaknya di TK Nurul Iman dipengaruhi juga oleh berbagai macam faktor. Baik dari segi fasilitas, pengelolaan TK, lingkungan bermain dan lain sebagainya. Pembelajaran bagi anak usia dini termasuk TK di dalamnya memiliki kekhasan tersendiri. Kegiatan pembelajaran di TK mengutamakan bermain sambil belajar dan belajar sambil bermain. Proses pembelajaran bagi anak TK adalah proses interaksi antara anak, sumber belajar, dan pendidik dalam suatu lingkungan belajar tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sesuai dengan karakteristik anak usia dini yang bersifat aktif melakukan berbagai eksplorasi dalam kegiatan bermain, maka proses pembelajaran ditekankan pada aktivitas anak dalam bentuk-bentuk belajar sambil bermain. Proses pembelajaran pada anak usia dini akan terjadi apabila anak berbuat secara aktif berinteraksi dengan lingkungan belajar yang diatur pendidik (Masitoh, 1.1./1.2). hal tersebut sesuai dengan yang terjadi dengan layanan

pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.

Tercapainya kepuasan pendidikan berawal dari adanya tercapainya harapan yang diinginkan. Harapan orangtua untuk mendapatkan pelayanan pendidikan yang diinginkan akan mempengaruhi tingkat kepuasan orangtua, seperti mendapatkan layanan pendidikan kognitif bagi anaknya, mendapatkan pelayanan di bidang psikomotorik, adanya tenaga pengajar dan pengasuh yang kompeten, terdapatnya sarana dan prasarana belajar maupun bermain yang diinginkan anak, dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil analisis yang didapat dari angket yang dibagikan kepada orangtua dapat dilihat dari indikator tentang tingkat kepuasan. Adapun hasil yang diperoleh dari 50 orang responden menyatakan puas dengan layanan pendidikan di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. Sesuai pendapat Oka (2003:31) bahwa kepuasan tidak berarti memberikan kepada pelanggan, apa yang kita perkirakan disukai oleh pelanggan. Ini berarti kita harus memberikan apa yang sebenarnya diinginkan, kapan, dan cara memperolehnya. Bila pelanggan tidak puas terhadap kualitas atau pelayanan yang diberikan, maka pelanggan dengan inisiatifnya sendiri akan menceritakannya kepada orang lain, sebagai komplain atas ketidakpuasannya.

Perasaan gembira merupakan gambaran rasa senang yang dialami oleh seseorang, baik terhadap objek dari luar diri maupun dari dalam diri orang tersebut. Contoh objek dari luar diri adalah keberhasilan seseorang yang membuat diri kita menjadi turut merasa gembira atas pencapaiannya, sebaliknya dari dalam diri tidak berbeda jauh dengan objek dari luar diri, seperti mensyukuri prestasi yang kita raih, keberhasilan menyelesaikan suatu pekerjaan kita merasa bahagia walaupun hanya kita yang tahu.

Dengan demikian, kepuasan yang mendalam merupakan apresiasi atau penilaian terhadap sesuatu objek. Tingkat kepuasan seseorang diukur berdasarkan tinggi rendahnya seseorang dalam memperoleh penilaian terhadap aspek fisik, aspek sosial, aspek moral dan aspek psikis sesuatu.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari uraian pada bab penyajian hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar secara umum yang diukur dari indikator senang, gembira dan lega memperoleh persentase yang hampir sama. Tingkat kepuasan orangtua terhadap layanan pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar rata-rata berada pada kategori baik, skor rata-rata dari indikator senang didapatkan persentase sebesar 82% dengan kategori baik, pada indikator lega didapatkan persentase 81% dengan kategori baik, dan indikator gembira diperoleh persentase 82% juga dengan kategori baik. artinya orangtua telah merasa puas dengan pelayanan pendidikan yang diberikan.

Berdasarkan dari hasil kesimpulan nampaklah bahwa indikator Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan Anak Usia Dini (AUD) di TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar

diidentifikasi sama-sama tinggi. Adapun saran yang peneliti ajukan adalah sebagai berikut:

1. Sebagai orang tua dan pendidik hendaknya lebih memperhatikan perkembangan dan kematangan pada anak dengan cara memperhatikan layanan pendidikan yang ada
2. Disarankan bagi pengelola TK Nurul Iman Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar, hendaknya lebih memperbanyak fasilitas bagi anak khususnya pada aspek kebahasaan, sosial emosional, kognitif, afektif, dan lain sebagainya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Hasan Alwi, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005
- Jurnal Wikipedia. 2012. *Orang Tua*. (<http://wikimediafoundation.org/>, diakses tanggal 7 Januari 2012)
- Mamet Mulyadi, *Kepuasan Belajar*, (<http://mtsnccbb.wordpress.com/2009/06/10/kepuasan>, diakses tanggal 7 Januari 2012)
- Muhammad Ilham. 2011. *Pengertian Arti Dari Makna Orang Tua*. ([http://www.kompasiana.com/ilham\\_durtigs](http://www.kompasiana.com/ilham_durtigs), diakses tanggal 7 Januari 2012)
- Oka A. Yoeti. 2003. *Customer Service, Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Pradnya Paramita