

<i>Jurnal Warna : Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Anak Usia dini.</i>		
<i>September 2024 . Vol 09. No. 02</i>		
<i>Received: Juni 2024</i>	<i>Accepted: Juni 2024</i>	<i>Published: September 2024</i>
<i>Article DOI: 10.24903/jw.v9i2.1721</i>		

## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PELAYANAN DI TPA DHARMA YOGA SANTI YOGYAKARTA**

### **Muthmainah**

Universitas Negeri Yogyakarta  
Email : muthmainnah@uny.ac.id

### **Nur Cholimah**

Universitas Negeri Yogyakarta  
Email : nurcholimah@uny.ac.id

### **Eka Sapti Cahya Ningrum**

Universitas Negeri Yogyakarta  
Email : eka\_sapticn@uny.ac.id

### **Prayitno**

Universitas Negeri Yogyakarta  
Email : prayprayitno576@uny.ac.id

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan di Tempat Penitipan Anak (TPA) Dharma Yoga Santi Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Responden penelitian adalah 25 orang tua. Data selanjutnya dianalisis secara kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Sejumlah 75 % orang tua menyatakan puas dan 18.8 % menyatakan sangat puas dengan perkembangan yang dicapai anak, 2) 68.8 % orang tua menyatakan puas, dan 18.8 % menyatakan sangat puas terhadap terlaksananya kurikulum dalam proses pembelajaran, 3) 62.5 % orang tua menyatakan puas dan 25 % menyatakan sangat puas terhadap penilaian perkembangan anak, 4) 56.3 % menyatakan puas dan 31.3 % menyatakan sangat puas terhadap kemampuan pendidik dalam membimbing anak, 5) 56.3 % menyatakan puas dan 25 % menyatakan sangat puas terhadap komunikasi yang dilakukan pendidik, 6) 43.8 % menyatakan puas dan 43.8 % menyatakan sangat puas terhadap kemampuan pendidik dalam bersikap dan berperilaku terhadap anak, 7) 43.8 % menyatakan puas dan 25 % menyatakan sangat puas terhadap ketersediaan prasarana sekolah, 8) 68.8 % menyatakan puas, dan 25 % menyatakan cukup puas terhadap ketersediaan sarana yang menunjang kegiatan bermain anak, dan 9) 68.8 % menyatakan puas dan 25 % menyatakan cukup puas terhadap pengelolaan sarana dan prasarana TPA. Kepuasan terhadap sarana prasarana dan pengelolannya dapat ditingkatkan lagi agar mendukung stimulasi tumbuh kembang anak dan meningkatkan kepercayaan orang tua pada lembaga.

**Kata kunci:** analisis, tingkat kepuasan orang tua, layanan TPA

### **Abstract**

*The aim of this research is to determine the level of parental satisfaction with services at the Dharma Yoga Santi Yogyakarta Daycare. This research is descriptive quantitative research using a questionnaire as a research instrument. The research respondents were 25 parents. The data was then analyzed quantitatively. The research results showed that: 1) 75% of parents expressed satisfaction and 18.8% stated they were very satisfied with the development achieved by their children, 2) 68.8% of parents stated they were satisfied, and 18.8% stated they were very satisfied with the implementation of the curriculum in the learning process, 3) 62.5% of parents said they were satisfied and 25% said they were very satisfied with the assessment of children's development, 4) 56.3% said they were satisfied and 31.3% said they were very satisfied with the ability of educators to guide children, 5) 56.3% said they were satisfied and 25% said they were very satisfied with communication carried out by educators, 6) 43.8% said they were satisfied and 43.8% said they were very satisfied with the ability of educators to act and behave towards children, 7) 43.8% said they were satisfied and 25% said they were very satisfied with the availability of school infrastructure, 8) 68.8% said they were satisfied, and 25% said they were quite satisfied with the availability of facilities that support children's play activities, and 9) 68.8% said they were satisfied and 25% said they were quite satisfied with the management of daycare facilities and infrastructure.*

*Satisfaction with infrastructure and its management can be further improved to support the stimulation of children's growth and development and increase parents' trust in the institution.*

*Key words: analysis, level of parental satisfaction, daycare services*

## **PENDAHULUAN**

Keberadaan Taman Penitipan Anak (TPA) terus berkembang saat ini seiring banyaknya perempuan yang bekerja. TPA diharapkan dapat menjadi tempat bagi anak tumbuh dan berkembang sesuai tahapannya, mendapatkan pengasuhan yang baik selama orang tua bekerja, dan menjadi lembaga yang dapat membantu mendidik anak dengan baik (Puspita, 2019). Lebih lanjut Rizkita (2017) menegaskan bahwa TPA dapat menjadi tempat untuk membantu tumbuh kembang anak, namun bukan sebagai pengganti orangtua.

Orang tua tentunya mengharapkan TPA yang berkualitas dan dapat dipercaya. TPA yang berkualitas ditentukan berbagai faktor tak terkecuali kompetensi pengasuh. Para pengasuh di TPA dapat menstimulasi anak untuk bermain atau belajar dan mengembangkan berbagai aspek perkembangan, baik nilai-nilai agama dan moral, fisik-motorik, kognitif, bahasa, sosial-emosional dan seni. Stimulasi tersebut perlu dilakukan dengan aktivitas yang mendidik, menyenangkan, dan menarik.

Standar TPA perlu memperhatikan penyelenggaraan, sumber daya, sarana dan prasarana, serta perangkat manajemen yang mendukung pengasuhan berbasis hak anak agar tumbuh kembang anak berkualitas. Berdasarkan data profil anak usia dini pada 2021, terdapat 4 dari 100 anak usia dini yang mengalami pengasuhan yang tidak layak. Lebih lanjut Rohika mengungkapkan bahwa, rencana

pembangunan jangka menengah nasional (RPJMN) 2020-2024 menargetkan penurunan persentase balita yang mendapatkan pengasuhan tidak layak dari 3,73 persen pada 2018 menjadi 3,47 persen pada 2024 (Eko, 2024). Dengan demikian perlu diupayakan peningkatan peran ibu serta adanya TPA yang memberikan pelayanan berkualitas.

TPA yang berkualitas dapat diketahui dari respon para pelanggannya. Semakin baik kualitas jasa layanan lembaga, maka akan mewujudkan kepuasan orang tua. Oldfield dan Baron (Prianto, 2011) menyatakan bahwa kualitas interaksi antara pelanggan dengan organisasi sebagai lembaga penyedia jasa layanan merupakan kunci dari keberlangsungan hidup suatu organisasi. Pimpinan sekolah, dewan guru, dan staf administrasi memegang peranan utama dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Para staf tersebut berupaya memberikan pelayanan terbaik agar para pelanggan percaya pada lembaga, sehingga lembaga pun akan tetap eksis.

Sebagian orang tua memiliki kriteria untuk memilih lembaga yang dapat dipercaya. Beberapa kriteria tersebut antara lain: lokasi, keamanan, dasar pendidikan agama, disiplin atau aturan sekolah, guru, kelas (jumlah anak dan rasio perbandingan guru dengan anak), bahasa, fasilitas sekolah, kebersihan, dan metode pengajaran (Saputri, 2013). Pernyataan tersebut diperjelas Peraturan Menteri Nomor 58 Tahun 2009 tentang Standar Pendidikan Anak Usia

Dini, bahwa untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa pendidikan, maka dalam penyelenggaraan PAUD perlu memenuhi standar PAUD. Standar PAUD merupakan bagian integral dari Standar Nasional Pendidikan yang meliputi empat standar yaitu: 1) standar pendidik dan tenaga kependidikan, 2) standar sarana dan prasarana, pengelolaan dan pembiayaan, 3) standar isi, proses dan penilaian, serta 4) standar tingkat pencapaian perkembangan anak.

Kepuasan pelanggan telah lama diakui sebagai komponen kunci dari keberlangsungan suatu lembaga. Kepuasan dapat digunakan sebagai ukuran kesuksesan di masa lalu dan saat ini, dan bahkan sebagai prediktor hasil di masa depan. Hubungan yang terjalin antara orang tua dan kepuasan orang tua terhadap tingkat layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan berdampak signifikan terhadap reputasi lembaga akademik. Lembaga TPA perlu menyadari pentingnya kepuasan orang tua terhadap anaknya karena juga dapat meningkatkan layanan serta rekomendasi positif yang menarik orang tua atau pelanggan baru.

Kepuasan orang tua mencakup keseluruhan sikap dan reaksi terhadap kesenjangan antara apa yang dibayangkan dan apa yang diperoleh (Kunanusorn & Puttawong, 2015). Lembaga seringkali memanfaatkan kepuasan orang tua dan kebahagiaan anak sebagai indikator kualitas (Xiao & Wilkins, 2015). Ketidakpuasan orang tua menyebabkan

rendahnya jumlah anak yang terdaftar di lembaga tersebut.

TPA Dharma Yoga Santi merupakan salah satu TPA yang berada di wilayah Kapanewon Depok Sleman Yogyakarta. Hasil wawancara dengan pihak TPA menyatakan bahwa sampai saat ini belum pernah menerima tanggapan dan masukan atau saran dari orang tua secara terstruktur, sehingga TPA belum mengetahui tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan TPA sesuai standar PAUD. Harapannya apabila TPA mengetahui tingkat kepuasan orang tua, maka hal tersebut dapat dijadikan dasar bagi peningkatan kualitas layanan TPA.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan instrumen berupa kuesioner (angket) dan wawancara sebagai pelengkap. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2015). Selanjutnya data hasil penyebaran angket dianalisis secara deskriptif kuantitatif (persentase) dengan langkah-langkah yaitu: menghitung nilai responden dan masing-masing aspek atau sub variabel, merekap nilai, menghitung nilai rata-rata, dan menghitung persentase dengan rumus yaitu:

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Keterangan :

P = Persentase

F = Frekuensi (jumlah jawaban responden)

N = Jumlah Keseluruhan Responden

(Sumber: Riduwan, 2004).

Adapun standar persentase diambil berdasarkan Sudjana (2002), yaitu:

Tabel 1. Kriteria Penilaian

Persentase	Kriteria
20 - 36 %	Tidak Puas
36 - 52%	Kurang Puas
52 - 68%	Cukup Puas
68 - 84%	Puas
84 -100%	Sangat Puas

Tabel 2. Kisi-kisi instrumen penelitian

No	Variabel	Indikator
1	Tingkat kepuasan orang tua terhadap tingkat pencapaian perkembangan	1. Kepuasan orang tua terhadap perkembangan yang dicapai anak
2	Tingkat kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian	2. Kepuasan orang tua terhadap terlaksananya kurikulum dalam proses stimulasi perkembangan anak 3. Kepuasan orang tua terhadap penilaian perkembangan anak

3 Tingkat kepuasan orang tua terhadap pendidik

4. Kepuasan orangtua terhadap kemampuan guru dalam membimbing anak

5. Kepuasan orang tua terhadap komunikasi yang dilakukan guru

6. Kepuasan orang tua terhadap guru dalam bersikap dan berperilaku pada anak

4 Tingkat kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan

7. Kepuasan orang tua terhadap ketersediaan prasarana TPA.

8. Kepuasan orang tua terhadap ketersediaan sarana yang menunjang kegiatan bermain anak di TPA.

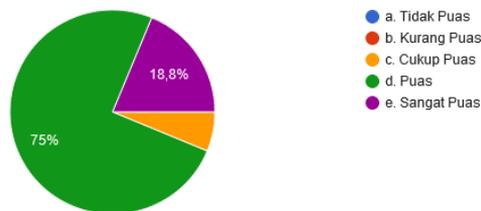
9. Kepuasan orang tua terhadap pengelolaan sarana dan prasarana TPA

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan menggambarkan tingkat kesenangan, kelegaan, atau terpenuhinya suatu harapan. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Pernyataan tersebut sejalan dengan pendapat Wilkie dalam Hardiyanti (2010) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan merupakan suatu tanggapan

emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Berikut ini data kesembilan pertanyaan penelitian survei yang telah dilakukan.

### **Kepuasan Orang Tua Terhadap Perkembangan yang dicapai Anak**



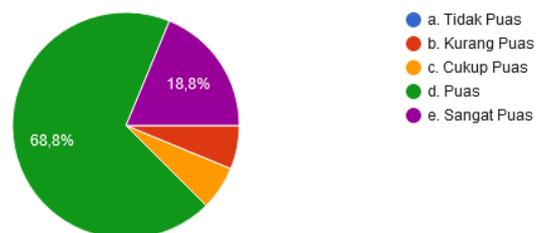
Gambar 1. Diagram Kepuasan Orang Tua Terhadap Perkembangan yang dicapai Anak

Hasil angket menunjukkan bahwa 75 % orang tua menyatakan puas dan 18,8 % menyatakan sangat puas dengan perkembangan yang dicapai anak selama pengasuhan dan pendidikan di TPA Dharma Yoga Santi. Data tersebut dilengkapi dengan data hasil wawancara dengan beberapa orang tua dan menyatakan bahwa tingkat kepuasan tersebut karena ada perkembangan anak selama di TPA, misalnya yang masih pemalu dan belum percaya diri menjadi lebih percaya diri, yang belum lancar berkomunikasi menjadi lebih lancar berkomunikasi, yang belum mandiri menjadi lebih mandiri, dan sebagainya. Kepuasan yang disampaikan para orang tua tersebut sejalan dengan pernyataan Prianto (2011) bahwa faktor-faktor yang memengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap layanan di sekolah antara lain terpenuhinya kebutuhan dan keinginan.

Perkembangan anak mengacu pada STPPA dan digunakan dalam pengembangan kurikulum PAUD. STTPA adalah kriteria tentang kemampuan yang dicapai anak pada seluruh aspek perkembangan dan pertumbuhan, mencakup aspek nilai agama dan moral, fisik motorik, kognitif, bahasa, sosial emosional, serta seni. Apabila orang tua merasa puas dengan perkembangan anak, artinya para pengasuh dan pendidik telah memberikan stimulasi berbagai perkembangan dan perubahannya dapat dilihat dari perilaku anak.

Rekomendasi untuk TPA yaitu perlu diperhatikan terkait rasio ideal guru dan anak, khususnya untuk anak yang usianya di bawah 2 tahun. Sejauh ini hanya ada 2 pengasuh. TPA perlu mempertimbangkan untuk penambahan pengasuh agar pertumbuhan dan perkembangan anak dapat distimulasi dan dipantau dengan lebih optimal.

### **Kepuasan Orang Tua terhadap Terlaksananya Kurikulum dalam Proses Stimulasi Perkembangan Anak**

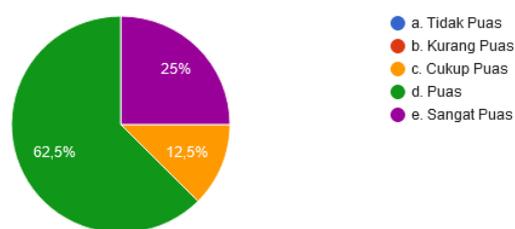


Gambar 2. Diagram Kepuasan Orang Tua terhadap Terlaksananya Kurikulum dalam Proses Stimulasi Perkembangan Anak

Hasil angket menunjukkan bahwa 68,8 % orang tua menyatakan puas, dan 18,8 % menyatakan sangat puas terhadap terlaksananya kurikulum dalam proses pembelajaran. Kurikulum tempat penitipan anak idealnya merupakan rencana terperinci yang membantu guru dalam mengatur dan menyampaikan kegiatan pendidikan untuk anak-anak. Kurikulum disusun untuk memenuhi kebutuhan perkembangan anak-anak. Meskipun antar tempat penitipan anak memiliki kurikulum yang berbeda, secara umum kurikulum tersebut mencakup berbagai aktivitas yang mendorong perkembangan sosial-emosional, moral, fisik, bahasa, dan kognitif anak-anak.

Tahun-tahun awal anak-anak sangat penting bagi perkembangan karena merupakan masa eksplorasi dan interaksi tanpa henti dengan lingkungan sekitar, yang mengarah pada penemuan dan pembelajaran berkelanjutan. Interaksi sehari-hari dengan lingkungan sekitar, dimulai dari wajah pengasuhnya dan selanjutnya objek/orang/situasi, memungkinkan berkembangnya keterampilan afektif, komunikatif, kognitif, motorik, dan sosial yang terus didukung oleh penglihatan (Dale, et al. 2020). Dengan demikian, kurikulum sebaiknya mengacu pada stimulasi perkembangan anak.

### Kepuasan Orang Tua terhadap Penilaian Perkembangan Anak

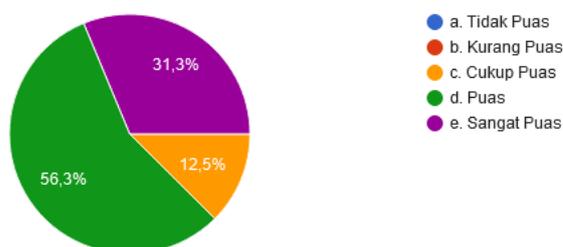


Gambar 3. Diagram Kepuasan Orang Tua terhadap Penilaian Perkembangan Anak

Hasil angket menunjukkan 62,5 % orang tua menyatakan puas dan 25 % menyatakan sangat puas terhadap penilaian perkembangan anak. Data tersebut dilengkapi dengan data hasil wawancara dengan beberapa orang tua dan menyatakan bahwa penilaian perkembangan anak sudah disampaikan pengasuh dalam bentuk laporan perkembangan anak.

Penilaian merupakan proses mengumpulkan dan menafsirkan berbagai informasi secara sistematis, teratur, berkelanjutan, menyeluruh tentang tumbuh kembang yang telah dicapai peserta didik selama kurun waktu tertentu. Tujuannya untuk mengetahui tumbuh kembang anak selama mengikuti program, sebagai umpan balik untuk memperbaiki kegiatan pembelajaran, sebagai dasar untuk mengoptimalkan perkembangan fisik dan psikis dengan memberi kegiatan yang sesuai minat dan kebutuhan anak, dan memberi informasi kepada orang tua agar mampu menjadi tim bagi pendidik dalam melaksanakan pendidikan di rumah.

## Kepuasan Orangtua Terhadap Kemampuan Guru dalam Membimbing Anak



Gambar 4. Diagram Kepuasan Orangtua Terhadap Kemampuan Guru Dalam Membimbing Anak

Hasil angket menunjukkan 56,3 % menyatakan puas dan 31,3 % menyatakan sangat puas terhadap kemampuan guru dalam membimbing anak. Data tersebut dilengkapi dengan data hasil wawancara dengan beberapa orang tua dan menyatakan bahwa pengasuh sudah dianggap mampu membimbing anak, membawa perubahan positif pada anak, dan memengaruhi tumbuh kembang anak.

TPA perlu menyelenggarakan program pembelajaran sekaligus pengasuhan yang bermutu sesuai dengan tumbuh kembang anak berusia dini (Esha & Abtokhi, 2020). Pengasuhan yang bermutu tersebut salah satunya tampak dari kualitas pengasuh. Terdapat beberapa kualifikasi dasar yang harus dipenuhi oleh pengasuh atau pendidik anak di Taman Penitipan Anak (TPA) diantaranya memahami dan menyayangi anak, memahami tahapan tumbuh kembang anak, memahami prinsip-

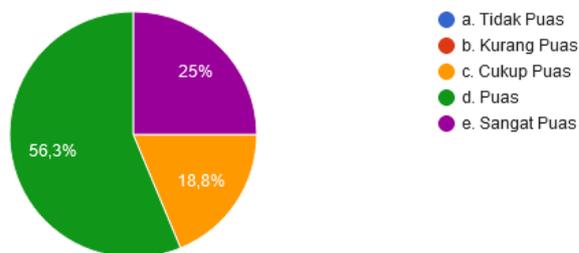
prinsip anak usia dini, memiliki kemampuan mengelola kegiatan atau proses pembelajaran pendidikan anak usia dini, memiliki keterampilan di bidang perawatan dan pengasuhan anak, dan sehat jasmani dan rohani.

Keluarga perlu memberikan apresiasi yang tinggi terhadap dukungan, perhatian, dan keramahamahan para pendidik dan pengasuh anaknya (King, et al., 2001). Pengasuhan yang mendukung ini memungkinkan para pengasuh memiliki kedekatan hubungan secara bertahap dengan keluarga. Hubungan mutualisme terjalin dimana orang tua memerlukan bantuan pengasuhan saat mereka bekerja, dan pengasuh pun memerlukan pekerjaan tersebut. Rasa saling membutuhkan, saling percaya, dan saling menghargai dapat memengaruhi kualitas layanan. Orang tua perlu memberikan penilaian positif, apresiasi, dan respect terhadap kinerja para pengasuh, mengamati potensi serta kelemahan proses intervensi awal, dan membantu pengasuh melakukan refleksi (Jeong et al, 2021).

Rekomendasi untuk TPA yaitu terkait makanan anak, dimana para pendidik dan pengasuh TPA sebaiknya dapat memberikan bimbingan terkait makanan sehat dan higien. Para pengasuh diharapkan lebih memperhatikan lagi kandungan atau nutrisi asupan makanan anak. Selain itu, makanan ringan yang diberikan ke anak idealnya makanan non-MSG, dan tidak menggunakan pemanis buatan. Lebih lanjut terkait higienitas

juga masih perlu diperhatikan lagi terkait penggunaan alat makan dan alat mandi untuk meminimalisir penularan penyakit.

### Kepuasan Orang Tua terhadap Komunikasi yang Dilakukan Guru



Gambar 5. Diagram Kepuasan Orang Tua terhadap Komunikasi yang Dilakukan Guru

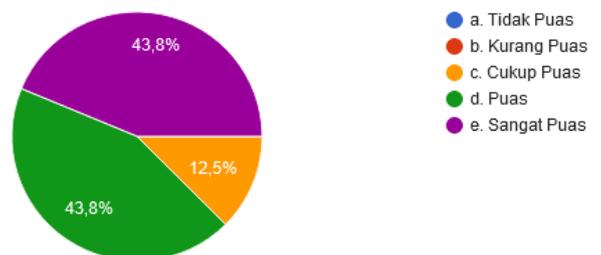
Hasil angket menunjukkan 56,3 % menyatakan puas dan 25 % menyatakan sangat puas terhadap komunikasi yang dilakukan guru. Data tersebut dilengkapi dengan data hasil wawancara dengan beberapa orang tua dan menyatakan bahwa komunikasi antara orang tua dan pengasuh baik karena pengasuh menyampaikan perkembangan anak dan mau menjawab pertanyaan orang tua terkait tumbuh kembang anaknya. Selain itu, pengasuh mau diajak berdiskusi terkait tumbuh kembang anaknya.

Salah satu layanan TPA adalah menjaga komunikasi dengan orang tua. Komunikasi dimaknai sebagai kegiatan menyampaikan pesan. Apabila orang tua bertanya, maka pendidik dan pengasuh TPA wajib menjawab dan merespon dengan baik. Pun apabila orang tua pasif, maka pendidik dan pengasuh TPA

bersikap pro aktif menjalin komunikasi dengan orang tua.

Para pengasuh dapat berupaya membantu anak dan keluarga tumbuh lebih baik, dengan menyarankan strategi dan adaptasi lingkungan rumah serta materi untuk memfasilitasi potensi anak. Brazelton dan Sparrow (Bigelow, dkk, 1992) menyatakan bahwa, orang tua tetap dipertahankan sebagai ahli utama dalam perkembangan anak, sehingga orang tua akan melakukan yang terbaik untuk anak-anaknya. Dengan demikian komunikasi antara orang tua dan pengasuh juga sangat penting. Pendidik dan pengasuh wajib menyampaikan perkembangan anak selama di TPA, dan orang tua juga sebaiknya menyampaikan perkembangan anak selama di rumah. Apabila terdapat permasalahan, maka asas keterbukaan dan kerjasama menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam penanganan.

### Kepuasan Orang Tua Terhadap Guru dalam Bersikap dan Berperilaku terhadap Anak



Gambar 6. Diagram Kepuasan Orang Tua Terhadap Guru dalam Bersikap dan Berperilaku terhadap Anak

Hasil angket menunjukkan 43,8 % menyatakan puas dan 43,8 % menyatakan sangat puas terhadap kemampuan guru dalam bersikap

dan berperilaku terhadap anak. Data tersebut dilengkapi dengan data hasil wawancara dengan beberapa orang tua dan menyatakan bahwa sikap dan perilaku pengasuh sudah memadai dan memberikan layanan pada anak. Pengasuh dapat membawa perubahan positif pada anak. Rekomendasi untuk TPA yaitu perlu adanya pelatihan untuk penanganan perilaku anak seperti perilaku tantrum.

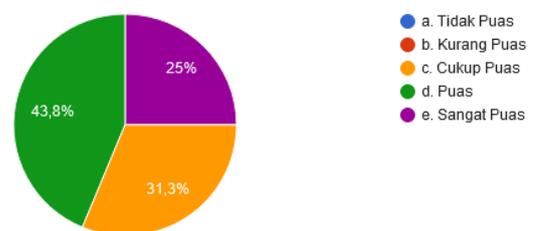
Sikap sosial orang dewasa terhadap perilaku anak tidak hanya memengaruhi perilaku anak tersebut, namun juga sikapnya terhadap berbagai bidang kehidupan (Rosmayati, et al.; Sulyok et al, 2022) dan bahkan kesehatan mental (Borisenko JV, 2022; Szabo, et al, 2022). Hal ini pun berkaitan antara pengasuh dan anak. Wahyuni (2013) menemukan data bahwa salah satu keunggulan lembaga yaitu pembinaan karakter pendidik. Apabila karakter pendidik baik, maka hal ini dapat meningkatkan kepercayaan pengguna jasa terhadap layanan lembaga, sehingga mampu meningkatkan *selling point* lembaga tersebut (Wahyuni, 2015).

*American Publik Health Association (APHA) dan American Academic of Peadiatrics (AAP)* menganjurkan agar pengasuh baru harus melalui masa orientasi tentang kebijakan dasar, prosedur, kebutuhan anak, disiplin, hubungan dengan orang tua, prosedur kegawatan, dan perlakuan salah pada anak. Kualitas pengasuh dilihat dari tiga segi, yaitu pendidikan, keterampilan, dan kepribadiannya. Dengan demikian, cara guru yang bersikap dan berperilaku tepat dan baik pada anak, dapat

memengaruhi perkembangan anak sekaligus kepercayaan orang tua pada pengasuh.

TPA sebaiknya mempunyai konsultan dengan jadwal kunjungan yang tetap, sehingga dapat disusun jadwal untuk pemeriksaan anak, konsultasi pengasuh, orang tua, penyuluhan atau pelatihan dan lain-lain. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Narendra (2005) bahwa TPA perlu mempunyai relasi dengan sarana pelayanan kesehatan terdekat untuk pelayanan kesehatan yang bersifat darurat maupun konfrehensif.

### **Kepuasan Orang Tua terhadap Ketersediaan Prasarana TPA**

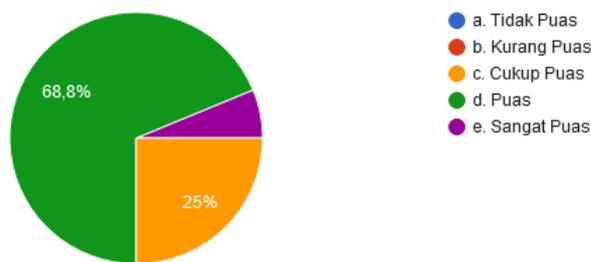


Gambar 7. Diagram Kepuasan Orang Tua terhadap Ketersediaan Prasarana TPA

Hasil angket menunjukkan 43.8 % menyatakan puas dan 25 % menyatakan sangat puas terhadap ketersediaan prasarana sekolah. Hasil wawancara menunjukkan bahwa dari lokasi TPA sudah strategis dan mudah dijangkau. Untuk bangunan, *outdoor*, lahan bermain anak sudah ada dan harapannya dapat ditingkatkan. Rekomendasi lainnya yaitu perlu adanya CCTV untuk memantau pergerakan anak-anak, khususnya di pintu bagian depan, karena pernah ada kejadian anak membuka pintu sendiri dan keluar.

Terwujudnya taman penitipan anak yang sesuai dengan standar pendidikan dapat dilihat dari sarana dan prasarananya (Junaidi & Danim, 2020). Sarana dan prasarana menjadi pendukung dalam penyelenggaraan serta pengelolaan kegiatan pendidikan dan pengasuhan pada anak usia dini. Oleh karena itu, manajemen sarana prasarana bertugas mengendalikan dan melindungi sarana dan prasarana pembelajaran agar menjadi fasilitas yang efektif dalam proses pendidikan (Parid & Alif, 2020).

**Kepuasan Orang Tua terhadap Ketersediaan Sarana yang Menunjang Kegiatan Bermain Anak di TPA**

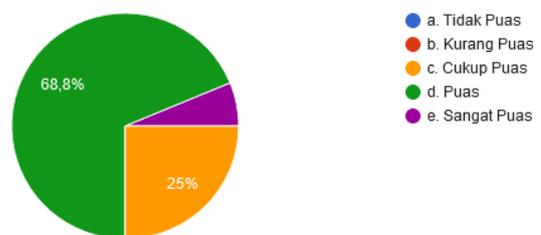


Gambar 8. Diagram Kepuasan Orang Tua terhadap Ketersediaan Sarana yang Menunjang Kegiatan Bermain Anak di TPA

Hasil angket menunjukkan 68,8 % menyatakan puas, dan 25 % menyatakan cukup puas terhadap ketersediaan sarana yang menunjang kegiatan bermain anak. Data tersebut dilengkapi dengan data hasil wawancara dengan beberapa orang tua yang menyatakan bahwa prasarana sudah ada dan apabila ditingkatkan lagi akan semakin menarik bagi anak, dan juga dapat mengoptimalkan tumbuh kembang anak.

Sarana dan prasarana menjadi salah satu fasilitas yang sangat penting dalam proses pendidikan dan tumbuh kembang anak sejak dini (Binsa, 2021). Ukuran, letak, tinggi perabotan saluran air, ember, tempat sabun, dan peralatan lainnya sebaiknya disesuaikan dengan tinggi anak. Pengawasan terhadap ebersihan kamar mandi, kakus, dapur, kamar tidur, kamar bermain perlu selalu dilakukan. Air bersih harus selalu tersedia dalam jumlah yang cukup, tempat sampah juga harus tersedia. Untuk perlengkapan atau peralatan, lantai, dinding, meja, kursi, tempat tidur sebaiknya dari bahan yang mudah dibersihkan. Alat makan dan minum juga sebaiknya yang tidak mudah pecah atau patah dan mudah dicuci. Untuk alat permainan tidak perlu mahal, tapi yang penting sesuai dengan usia anak, dan harus aman, tidak tajam, tidak mudah tertelan, tidak mengandung bahan (cat) berbahaya, mudah dicuci, jumlahnya harus memadai dengan jumlah anak.

**Kepuasan Orang Tua terhadap Pengelolaan Sarana dan Prasarana TPA**



Gambar 9. Kepuasan Orang Tua terhadap Pengelolaan Sarana dan Prasarana TPA

Hasil angket menunjukkan 68.8 % menyatakan puas dan 25 % menyatakan cukup puas terhadap pengelolaan sarana dan prasarana

TPA. Data tersebut dilengkapi dengan data hasil wawancara dengan beberapa orang tua dan menyatakan bahwa pengelolaan sarana prasarana sudah memadai, dan apabila akan ditingkatkan lagi maka akan semakin baik, yang tentunya akan berdampak pada meningkatnya kenyamanan dan mendukung tumbuh kembang anak.

Permendikbud Nomor 137 Tahun 2004 pasal 32 ayat 3 menyebutkan tentang standar minimal sarana prasarana yang perlu dimiliki Lembaga TPA. Sarana dan Prasarana tersebut adalah meliputi: memiliki jumlah ruang dan luas lahan disesuaikan dengan jumlah anak, luas minimal 3 m<sup>2</sup> per anak; memiliki ruangan untuk melakukan aktivitas anak di dalam dan luar; memiliki fasilitas cuci tangan dengan air bersih; memiliki kamar mandi/jamban dengan air bersih yang cukup; memiliki fasilitas permainan di dalam dan di luar ruangan yang aman dan sehat; memiliki fasilitas ruang untuk tidur, makan, mandi, yang aman dan sehat; memiliki tempat sampah yang tertutup dan tidak tercemar; memiliki akses dengan fasilitas layanan kesehatan seperti rumah sakit ataupun puskesmas; dan PAUD kelompok usia lahir-2 tahun, memiliki ruang pemberian ASI yang nyaman dan sehat. Di TPA Dharma Yoga Santi, beberapa sarana prasarana telah ada, dan perlu diupayakan yang belum ada serta ditingkatkan lagi agar dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan berbagai pihak. Beberapa yang masih perlu ditingkatkan adalah optimalisasi lahan bermain baik di dalam maupun di luar,

pengadaan fasilitas permainan, dan *maintenance* APE yang sudah ada.

Dalam kegiatan pengelolaan sarana prasarana, terdapat beberapa aktivitas manajemen yakni perencanaan, pengadaan, pengawasan, penyimpanan, inventaris, penghapusan serta penyusunan (Megasari, 2014; Ulfa et al., 2021). Hasil wawancara menunjukkan bahwa keenam proses tersebut belum terpenuhi semuanya. Hal ini menjadi masukan bagi TPA untuk semakin meningkatkan kualitas pengelolaan (manajemennya).

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Sejumlah 75 % orang tua menyatakan puas dan 18.8 % menyatakan sangat puas dengan perkembangan yang dicapai anak, 2) 68.8 % orang tua menyatakan puas, dan 18.8 % menyatakan sangat puas terhadap terlaksananya kurikulum dalam proses pembelajaran, 3) 62.5 % orang tua menyatakan puas dan 25 % menyatakan sangat puas terhadap penilaian perkembangan anak, 4) 56.3 % menyatakan puas dan 31.3 % menyatakan sangat puas terhadap kemampuan pendidik dalam membimbing anak, 5) 56.3 % menyatakan puas dan 25 % menyatakan sangat puas terhadap komunikasi yang dilakukan pendidik, 6) 43.8 % menyatakan puas dan 43.8 % menyatakan sangat puas terhadap kemampuan pendidik dalam bersikap dan berperilaku terhadap anak, 7) 43.8 % menyatakan puas dan 25 % menyatakan sangat puas terhadap ketersediaan prasarana sekolah, 8) 68.8 %

menyatakan puas, dan 25 % menyatakan cukup puas terhadap ketersediaan sarana yang menunjang kegiatan bermain anak, dan 9) 68.8 % menyatakan puas dan 25 % menyatakan cukup puas terhadap pengelolaan sarana dan prasarana TPA. Kepuasan terhadap sarana prasarana dan pengelolannya dapat ditingkatkan lagi agar mendukung stimulasi tumbuh kembang anak. Selain itu, perlu diperhatikan juga rasio guru dan anak, serta diperhatikan lagi terkait nutrisi asupan makanan anak dan keamanan anak. Apabila tingkat kepuasan orang tua meningkat, maka dapat meningkatkan pula kepercayaan orang tua pada lembaga.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bigelow, A.E. (1992). Locomotion and search behavior in blind infants. *Infant Behav. Dev.* 15, 179–189. DOI: [https://doi.org/10.1016/0163-6383\(92\)80022-M](https://doi.org/10.1016/0163-6383(92)80022-M)
- Binsa, U. H. (2021). Manajemen sarana prasarana pendidikan anak usia dini di tk pelangi anak negeri yogyakarta. *Jurnal CARE*, 8(2),1-10. DOI: <http://doi.org/10.25273/jcare.v8i2.8567>
- Borisenko JV, Evseenkova EV. (2022). Differences in attitudes toward mental health among boys from religious and non-religious families experiencing religious and secular education. *Psychology in Russia: State of the Art.* 15(1): 51-65. <https://doi.org/10.11621/pir.2022.0104>
- Dale, N.; Sakkalou, E.; Osborne, J. Early. (2020). Guruku sayang, guruku berkembang: problem mapping model dalam proses pengembangan pendidikan anak usia dini (paud). *Engagement: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 066-081. <https://doi.org/10.29062/engagement.v4i1.178>.
- Eko. (2024). *Pemerintah-membuat-payung-hukum-standardisasi-day-care-atau-tempat-penitipan-anak-usia-0-6-tahun.* [https://paudpedia.kemdikbud.go.id/berita/pemerintah-membuat-payung-hukum-](https://paudpedia.kemdikbud.go.id/berita/pemerintah-membuat-payung-hukum-standardisasi-day-care-atau-tempat-penitipan-anak-usia-0-6-tahun)
- [standardisasi-day-care-atau-tempat-penitipan-anak-usia-0-6-tahun?do=MTU4Ni0zZjY5YWVIMw==&ix=MTETymJkNjQ3YzA](https://paudpedia.kemdikbud.go.id/berita/pemerintah-membuat-payung-hukum-standardisasi-day-care-atau-tempat-penitipan-anak-usia-0-6-tahun?do=MTU4Ni0zZjY5YWVIMw==&ix=MTETymJkNjQ3YzA).
- Hardiyanti, R. (2010). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa penginapan (villa agrowisata kebun the pagilaran). *Skripsi. Ekonomi Manajemen.* Universitas Diponegoro. DOI: <http://eprints.undip.ac.id/23450/>
- Jeong, J., Franchett, E. E., Ramos de Oliveira, C. V., Rehmani, K., & Yousafzai, A. K. (2021). Parenting interventions to promote early child development in the first three years of life: A global systematic review and meta-analysis. *PLoS Med.* 2021, 18, e1003602. DOI: <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1003602>
- Junaidi, U., & Danim, S. (2020). Implementasi manajemen sarana dan prasarana pendidikan di sma negeri 10 bengkulu selatan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 14(1), 72-83. <https://doi.org/10.17509/edukid.v14i1.17093>
- King, G.; Cathers, T.; King, S.; Rosenbaum, P. (2021). Major elements of parents' satisfaction and dissatisfaction with pediatric rehabilitation services. *Child Health Care*, 30, 111–134. DOI: <https://doi.org/10.1207/S15326888CHC30023>
- Kunanusorn, A., & Puttawong, D. (2015). The mediating effect of satisfaction on student loyalty to higher education institution. *European Scientific Journal.* 1, 449-463. DOI: <https://core.ac.uk/download/pdf/236412547.pdf>
- Megasari, R. (2014). Peningkatan pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran di smkn 5 bukit tinggi. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 2(1), 636-831. <https://doi.org/10.24042/alidarah.v8i1.3088>.
- Narendra, M. B., et al. (2005). *Tumbuh Kembang Anak dan Remaja.* Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Nurani, Y. (2013) *Konsep Dasar Pendidikan Anak Usia Dini.* Jakarta: Indeks.
- Parid, M., & Alif, A. L. S. (2020). Pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan. *Jurnal Tafhim Al-Ilmi*, 11(2), 266-275. <https://doi.org/10.37459/tafhim.v11i2.3755>.
- Prianto, A. (2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan di sekolah (studi pada

- sekolah unggulan di kabupaten jombang. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. 9(3). 1061-1074. <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/389>
- Puspita, H. (2019). Kelekatan anak dengan pengasuh penitipan anak. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Usia Dini*, 6(1), 49-55.
- Rosmayati, S., Maulana, A., Sauri, S., & Barlian, U. C. (2021). Pengelolaan pembelajaran dalam proses pengembangan sosial emosional standar pendidikan anak usia dini. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(1), 45-54. DOI: <https://doi.org/10.32670/coopetition.v12i1.215>
- Riduwan. (2004). *Skala Pengukuran Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rizkita, D. (2017) pengaruh standarkualitas taman penitipan anak (tpa) terhadap motivasi dan kepuasan orang tua (pengguna) untuk memilih pelayanan tpa yang tepat. *Early Childhood: Jurnal Pendidikan*, 1(1), 1-16. DOI: <https://doi.org/10.35568/earlychildhood.v1i1.46>
- Saputri, O. D. (2013). Pengaruh kualitas layanan pendidikan lembaga paud terhadap tingkat kepuasan orang tua di kecamatan gunungpati kota semarang. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.
- Sudjana. (2002). *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (2015) *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sulyok, R. S., Miklósi, M. (2022). The moderator role of gender in the relationship between behavioral inhibition and parental behaviour in preschool children. *European Psychiatry*. 65(1): S853-S854. DOI: <https://doi.org/10.1192/j.eurpsy.2022.2211>
- Szabó, B., Miklósi, M., Futó, J. (2022). The relationship between parental reflective functioning, attachment style, parental competence, and stress. *European Psychiatry*. 65(S1): S692-S692. DOI: <https://doi.org/10.1192/j.eurpsy.2022.1781>
- Ulfa, M., Ismail, H., & Ariani, S. S. (2021). Pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan di sdn 03 kembang kerang daya kecamatan aikmel lombok timur. *Jurnal Manajemen dan Budaya Stai Darul Kamal Kembang Kerang*, 1(1), 35-42. DOI: <http://journal.staidk.ac.id/index.php/mdb>
- Xiao, J., & Wilkins, S. (2015). The effects of lecturer commitment on student perceptions of teaching quality and student satisfaction in Chinese higher education. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 37(1), 98-110. DOI: <https://doi.org/10.1080/1360080X.2014.992092>