

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya anak-anak sebagai generasi yang unggul tidak akan tumbuh dengan sendirinya. Anak memerlukan lingkungan yang baik dan tepat untuk dapat mengembangkan potensi maupun kecerdasan yang dimilikinya. Perkembangan kecerdasan anak sangat pesat pada tahun-tahun awal kehidupan anak. Dalam suatu penelitian studi neurologi, Bloom dalam Sujiono (2009) mengemukakan bahwa pengetahuan intelektual terjadi sangat pesat pada tahun-tahun awal kehidupan anak. Sekitar 50% variabilitas kecerdasan orang dewasa sudah terjadi ketika anak berusia 4 tahun. Peningkatan 30% berikutnya terjadi pada usia 8 tahun dan 20% sisanya pada pertengahan atau akhir masa dasawarsa kedua. Ini berarti bahwa perkembangan yang terjadi pada usia 0-4 tahun sama besarnya dengan perkembangan yang terjadi pada usia 4 tahun hingga 15-20 tahun. Bloom mengatakan bahwa 4 tahun pertama merupakan kurun waktu yang sangat peka terhadap kaya miskinnya lingkungan yang akan distimulasi.

Studi tersebut makin menguatkan pendapat para ahli sebelumnya, tentang keberadaan masa peka atau masa emas (*golden age*) pada anak usia dini. Masa emas perkembangan anak yang hanya datang sekali seumur hidup tidak boleh disia-siakan. Fakta itulah yang kemudian memicu akan mantapnya anggapan sesungguhnya pendidikan yang dimulai setelah usia SD tidaklah benar. Pendidikan harus sudah dimulai sejuak usia dini supaya tidak terlambat. Sehingga penting bagi anak untuk mendapatkan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) (Jamaris: 2003).

Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2003, Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) adalah suatu upaya pembinaan yang ditujukan kepada anak sejak lahir sampai dengan usia enam tahun yang dilakukan melalui pemberian

rangsangan pendidikan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut. Keseriusan pemerintah pada pendidikan anak usia dini di Sistem Pendidikan Nasional tahun 2003, memiliki dampak yang cukup luas untuk mendorong pemahaman dan kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan bagi anak usia dini. Hal ini terbukti dengan semakin menjamurnya lembaga-lembaga pendidikan anak usia dini dan juga begitu antusiasnya masyarakat untuk mendukung kegiatan yang berhubungan dengan anak usia dini. Layanan pendidikan kepada anak usia dini merupakan salah satu dasar yang sangat berpengaruh terhadap perkembangan anak selanjutnya hingga dewasa. Hal ini diperkuat oleh pendapat Hurlock (1980) yang menyatakan bahwa tahun-tahun awal kehidupan anak merupakan dasar yang cenderung bertahan dan mempengaruhi sikap dan perilaku sepanjang hidupnya.

Prakarsa penyelenggaraan pendidikan anak usia dini pada tahun-tahun belakangan ini nampak mengemuka dibanding periode sebelumnya. Berbagai kalangan, baik dari kalangan masyarakat, pemerintah, swasta, akademisi, praktisi pendidik mulai berpartisipasi dan peduli terhadap pendidikan anak usia dini. Wujud kepedulian tersebut dimanifestasikan dengan terbentuknya berbagai lembaga pendidikan anak usia dini, seperti Bina Keluarga Balita (BKB), Posyandu, Tempat Penitipan Anak (TPA), Kelompok Bermain (KB), Taman Kanak-Kanak (TK), dan sebagainya. Pemerintah melalui Departemen Pendidikan Nasional juga mengeluarkan kebijakan umum yang salah satu diantaranya adalah penekanan pada peningkatan peran serta pengembangan pendidikan anak usia dini melalui perluasan daya tampung, peningkatan penyelenggaraan TK, pengembangan model pendidikan melalui kelompok bermain, pendidikan pada lembaga penitipan anak dengan memadukan aspek gizi, kesehatan, dan psikososial secara seimbang dalam rangka meletakkan dasar arah perkembangan dan pertumbuhan anak seutuhnya (Suyadi: 2001). Program PAUD diperlukan sebagai wujud dari upaya penyiapan manusia

masa depan yang lebih baik memiliki kemampuan untuk beradaptasi dan mempunyai peluang partisipasi pada masyarakat. Secara teoritis dan empiris diyakini bahwa tahun-tahun awal perkembangan individu merupakan masa yang sangat penting dalam pembentukan kecerdasan, kepribadian, dan perilaku sosial manusia.

PAUD merupakan bagian dari Ilmu Pendidikan yang secara spesifik mempelajari pendidikan anak usia 0-8 tahun. Perkembangan yang pesat menjadikan PAUD sebagai disiplin ilmu yang multi dan interdisipliner (Suyanto: 2003), artinya PAUD merupakan suatu disiplin ilmu yang terdiri atas banyak ilmu yang saling terkait, seperti: ilmu psikologi perkembangan, ilmu biologi perkembangan, ilmusosiologi, ilmu kesehatan, ilmu olah raga, dan ilmu bidang studi. Dasar keilmuan PAUD yang saling terkait ini dibutuhkan sebagai salah satu aspek dasar yang membantu dalam proses pelaksanaan dan pembentukan lembaga PAUD. Pembentukan lembaga Pendidikan Anak Usia Dini bukanlah suatu hal yang mudah. Selain dasar keilmuan, untuk membentuk suatu lembaga PAUD yang baik, dibutuhkan suatu proses pemenuhan persyaratan yang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang.

Beberapa persyaratan yang harus dipenuhi untuk dapat membentuk suatu lembaga PAUD menurut UU No. 20 Tahun 2003 pasal 62 ayat 2 antara lain: tersedianya kurikulum, peserta didik/siswa/anak didik, tenaga kependidikan (guru dan staff), sarana prasarana, pembiayaan pendidikan, dan sistem evaluasi (Suyadi: 2011). Dalam bukunya yang berjudul "*Manajemen Playgroup dan Taman Kanak-Kanak*", Muliawan (2009) menyatakan bahwa ada beberapa unsur yang harus terpenuhi dalam mendirikan *Playgroup* dan Taman Kanak-Kanak, 4 unsur penting diantaranya adalah legalitas, lokasi, ketenagakerjaan, dan teknik serta strategi pemasaran. Walaupun dalam teori dan perundang-undangan telah tercantum persyaratan yang harus dipenuhi dalam pembentukan lembaga PAUD, tetapi pada kenyataannya masih banyak lembaga-lembaga PAUD yang didirikan tanpa pemenuhan persyaratan secara lengkap. Terlebih lagi pada saat ini masih banyak

beberapa pihak lembaga yang lebih mengedepankan tujuan bisnis pada lembaga PAUD daripada pemberian jasa yang berkualitas. Hal ini menyebabkan pembentukan PAUD menjadi tidak maksimal dan berimbas pada pelaksanaan PAUD yang tidak optimal kedepannya.

Selain permasalahan dalam pembentukan lembaga, masih ada beberapa lagi kendala maupun permasalahan yang timbul di lembaga-lembaga PAUD. Menurut hasil analisis Suryani (2007) dalam artikelnya yang berjudul "*Analisis Permasalahan Pendidikan Anak Usia Dini*" disebutkan bahwa masalah-masalah yang timbul dalam lembaga-lembaga PAUD di Indonesia antara lain: belum terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan PAUD, kurangnya kualitas dan kuantitas guru atau pamong PAUD, kurangnya mutu PAUD, kurangnya animo masyarakat atau kesadaran orang tua tentang urgensi PAUD, dan kebijakan pemerintah tentang PAUD yang belum memadai. Hal serupa juga diapparkan oleh Hiryanto, dkk (2011) dalam jurnalnya yang berjudul "*Pemetaan Tingkat Pencapaian Mutu Program Pendidikan Anak Usia Dini di Propinsi DIY*". Dari hasil penelitiannya di propinsi DIY, Hiryanto, dkk (2011) mengungkapkan bahwa masih ada beberapa kekurangan dan kendala dalam pelaksanaan PAUD, seperti: minimnya sarana prasarana, tidak seimbangny rasio guru dengan murid, minimnya dana, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan PAUD.

Permasalahan-permasalahan yang telah dipaparkan diatas menjadi fenomena yang cukup memprihatinkan, mengingat begitu pentingnya PAUD bagi kualitas perkembangan dan pertumbuhan anak. Kualitas suatu lembaga PAUD merupakan salah satu kunci yang paling menentukan keberlangsungan lembaga tersebut. Nugroho, dkk (2010) dalam jurnal penelitiannya yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty terhadap Kualiat PAUD secara Keseluruhan*" dan menjadikan para ibu sebagai sampel penelitiannya menemukan bahwa kualitas *Tangibles* (yang meliputi sarana prasarana dan pegawai), *Reliability* (yeng meliputi kecakapan guru), dan *Assurance* (yang meliputi jaminan sikap

dan sifat guru) berpengaruh terhadap kualitas suatu lembaga PAUD. Berdasarkan hasil penelitiannya tersebut, disimpulkan bahwa hasil rata-rata menunjukkan kelima dimensi pendukung kualitas jasa lembaga PAUD tersebut masih memiliki kualitas yang kurang baik bahkan tidak baik, sehingga dapat dikatakan bahwa masih banyak lembaga PAUD di Indonesia yang memiliki kualitas dibawah rata-rata.

Kondisi atau kualitas pendidikan suatu lembaga PAUD tidak hanya berpengaruh bagi penyelenggaraan PAUD kedepannya, akan tetapi juga berpengaruh pada perkembangan dan pertumbuhan anak. Elliot (2006) dalam jurnalnya yang berjudul "*Early Childhood Education Pathway to Quality and Equity for All Children*" menyatakan bahwa terdapat bukti yang memperlihatkan bahwa PAUD yang berkualitas akan berpengaruh pada perkembangan kognitif, sosial, dan kemampuan anak dalam beradaptasi disekolah. Wessless, Lamb and Hwang dalam Elliot (2006) juga menemukan fakta dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa anak yang mengikuti pendidikan di dalam lembaga PAUD akan memiliki kemampuan kognitif yang lebih baik dibandingkan anak-anak yang tidak mengikuti, dan peningkatan kemampuan anak-anak tersebut berhubungan kuat dengan kualitas yang tinggi dari PAUD tersebut. Oleh karena itu, sangat penting bagi suatu lembaga PAUD untuk dapat memperhatikan kualitas pendidikan dari lembaganya, sehingga mampu menghasilkan anak-anak yang berkualitas pula. Selain berhubungan dengan kemampuan anak, kualitas pendidikan di suatu lembaga PAUD juga akan berhubungan dengan persepsi orang tua anak didik terhadap lembaga tersebut.

Persepsi orang tua merupakan tanggapan atau cara pandang orang tua terhadap kualitas suatu lembaga pendidikan. Persepsi orang terhadap kualitas suatu lembaga PAUD akan sangat berpengaruh terhadap motivasi, kepercayaan, dan kepuasan orang tua dalam mengambil keputusan untuk memasukan anaknya kedalam suatu lembaga PAUD. Di era modern sekarang ini, sebagian besar masyarakat mulai sadar akan pentingnya memberikan pendidikan yang berkualitas untuk anak sejak dini. Terlebih setelah

pemerintah dan pihak-pihak terkait memberikan pengertian tentang pentingnya pendidikan anak usia dini kepada masyarakat dewasa ini. Kesadaran masyarakat yang cukup besar diimbangi dengan munculnya banyak *Playgroup* dan TK yang menawarkan berbagai macam program (Andriani: 2008), banyaknya penawaran program dan informasi tentang sekolah menjadi hal yang sangat membangun bagi para orang tua. Akan tetapi, dibalik banyaknya pilihan lembaga PAUD tersebut menimbulkan kebingungan dalam diri orang tua. Banyak orang tua yang mulai merasa bingung dan khawatir dalam memilihkan sekolah yang berkualitas untuk anak. Ada beberapa pertimbangan yang dilakukan oleh orang tua. Menurut Andriani (2008), ada beberapa aspek yang harus dipertimbangkan oleh orang tua dalam memilihkan PAUD bagi anak. Aspek-aspek tersebut antara lain: lokasi, keamanana, dasar pendidikan agama, disiplin atau aturan sekolah, guru, kelas (jumlah anak dan rasio perbandingan guru dengan anak), bahasa, fasilitas sekolah, kebersihan, dan metode pengajaran.

Banyaknya tuntutan dan pertimbangan masyarakat seringkali tidak diimbangi dengan kualitas dari pihak lembaga PAUD dan partisipasi dari masyarakat maupun pemerintah. Hal inilah yang memunculkan berbagai polemik didalam penyelenggraan lembaga PAUD di berbagai kota di Indonesia, tak terkecuali kecamatan Boyolali. Kecamatan Boyolali adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Boyolali, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia. Kecamatan Boyolali merupakan salah satu kecamatan terbesar di kabupaten Boyolali dengan luas wilayah 26,252 km persegi. Mata pencaharia penduduk kecamat Boyolali sebagian besar adalah wiraswasta dan PNS. Jumlah PAUD di kecamatan Boyolali pada saat ini mulai berkembang cukup pesat.

Masyarakat dan pemerintah daerah setempat mulai memperhatikan perkembangan pendidikan bagi anak usia dini. Akan tetapi, tidak semua PAUD yang didirikan tersebut memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan tingkat pencapaian pendidikan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Selain itu, berbagai fakta yang menunjukkan bahwa masih banyak lembaga-lembaga PAUD yang berdiri tanpa pemenuhan persyaratan yang sesuai dengan

ketetapan pemerintah. Tidak sedikit pula lembaga-lembaga yang semakin buruk kualitasnya tetapi tetap berdiri dan melangsungkan kegiatan pembelajarannya. Padahal tingkat kepuasan seseorang pelanggan tergantung pada mutu sebuah produk atau jasa. Suatu produk dapat dikatakan berguna bagi seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya (Supranto: 2006). Oleh karena itu, lembaga PAUD sebagai lembaga yang menyediakan produk berupa jasa pendidikan harus lebih mampu memenuhi kebutuhan para pelanggannya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Darsono dan Junaedi (2006) dalam jurnalnya yang berjudul "*An Examination of Perceived Quality, Satisfaction, and Loyalty Relationship, Applicability of Comparative and Noncomparative Evaluation*", diketahui bahwa terdapat hubungan yang kuat antara persepsi pelanggan terhadap kualitas produk dengan kepuasan pelanggan terhadap suatu produk. Kepuasan pelanggan juga berhubungan kuat dengan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk menghasilkan pelanggan yang loyal, produsen harus mampu memperhatikan kualitas pelayanan, penampilan, dan produknya serta kepuasan setiap pelanggannya. Selain itu, semakin meningkat kepuasan pelanggan, akan semakin meningkat pula kemajuan dari suatu lembaga atau organisasi penyedia produk tersebut.

Dengan berbagai realita yang menunjukkan bahwa masih banyak lembaga PAUD yang memiliki kualitas dibawah rata-rata, tidak menutup kemungkinan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap lembaga-lembaga PAUD tersebut juga masih rendah. Selain itu, fenomena lain memperlihatkan bahwa hampir sebagian besar lembaga PAUD hingga saat ini tidak melakukan pengukuran atau penelitian yang berkenaan dengan kepuasan orang tua terhadap kualitas pendidikan lembaga pendidikannya. Hal ini menjadi suatu masalah yang patut diperhatikan, mengingat pengetahuan tentang kepuasan orang tua terhadap kualitas suatu lembaga PAUD sangat penting bagi peningkatan mutu lembaga tersebut. Pengukuran terhadap

tingkat kepuasan orang tua sebagai konsumen pendidikan dapat menjadi evaluasi untuk memperbaiki kualitas suatu lembaga PAUD. Oleh karena itu, sangat penting bagi suatu lembaga PAUD sebagai penyedia jasa pendidikan bagi anak usia dini, melakukan pengukuran tingkat kepuasan para pelanggannya atau dalam hal ini adalah orang tua anak didik, sehingga lembaga PAUD tersebut dapat melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh lembaganya dan kedepannya lembaga tersebut dapat meningkatkan mutu pendidikannya.

Melihat berbagai permasalahan yang terjadi di lapangan, maka peneliti tertarik untuk mengangkat suatu penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua di Kecamatan Boyolali Kabupaten Boyolali Tahun 2018”**. Melalui penelitian ini nantinya akan dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas PAUD secara keseluruhan dan tingkat kepuasan orang tua terhadap lembaga PAUD, sehingga dapat berguna bagi para pendiri, pemilik, maupun pendidik lembaga PAUD dalam upaya peningkatan kualitas pendidikan lembaganya.

B. Identifikasi Masalah

Dengan berbagai realita permasalahan di lingkungan sekitar menunjukkan bahwa masih banyak lembaga PAUD yang memiliki kualitas dibawah standar rata-rata dan tidak menutup kemungkinan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD sangat rendah. Selain itu, fenomena lain menunjukkan bahwa hampir sebagian besar lembaga PAUD hingga saat ini tidak melakukan pengukuran atau penelitian yang berkaitan dengan kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan lembaganya.

C. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini agar lebih fokus maka peneliti perlu pembatasan variabel penelitian yaitu tentang kualitas layanan pendidikan PAUD. Menurut Permendikbud No. 137 Tahun 2014 terdapat 8 standar. Peneliti hanya mengambil Standar Tingkat Pencapaian dan Perkembangan Anak, Standar

Pengelolaan, Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan dan Standar Sarana dan Prasarana.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan dalam latar belakang, maka permasalahan yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Apakah Ada Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua di Kecamatan Boyolali Kabupaten Boyolali Tahun 2018?”

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan, penelitian ini bertujuan untuk:

Untuk mengetahui Apakah Ada Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua di Kecamatan Boyolali Kabupaten Boyolali Tahun 2018.”

F. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

- 1) Bagi Pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi mengenai pengaruh kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD terhadap tingkat kepuasan orang tua terhadap lembaga PAUD.
- 2) Bagi Penulis, penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat untuk sarana pengembangan ilmu pengetahuan.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi pendiri, pemilik, maupun pendidik lembaga PAUD, penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan mengenai pengaruh kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD di kecamatan Boyolali, sehingga dapat menjadi perhatian bagi para pihak yang berperan dalam lembaga PAUD dalam mengupayakan kualitas lembaga PAUD di kecamatan Boyolali.

- 2) Bagi Dikdas dan LS maupun dinas yang menaungi lembaga PAUD, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengaruh kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD terhadap tingkat kepuasan orang tua pada lembaga PAUD, sehingga dapat menjadi perhatian bagi instansi dalam membantu perkembangan dan peningkatan seluruh lembaga PAUD di kabupaten Boyolali.