

**ANALISIS EKSPEKTASI DAN PERSEPSI ORANG TUA TERHADAP LAYANAN
PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD DI TKIT AL FIRDAUS DAN TK ISLAM
BAITUL MAKMUR BANJARMASIN**

**EKA WIDYOWATY
NIM. 2020131320027**



**PROGRAM STUDI MAGISTER PENDIDIKAN ANAK USIA DINI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2024**

**ANALISIS EKSPEKTASI DAN PERSEPSI ORANG TUA TERHADAP LAYANAN
PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD DI TKIT AL FIRDAUS DAN TK ISLAM
BAITUL MAKMUR BANJARMASIN**

**EKA WIDYOWATY
NIM. 2020131320027**

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Menyelesaikan Program Magister Pendidikan Anak Usia Dini

**PROGRAM STUDI MAGISTER PENDIDIKAN ANAK USIA DINI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2024**

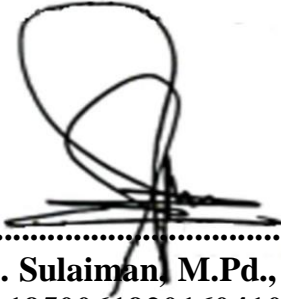
HALAMAN PENGESAHAN

**NASKAH TESIS INI DISETUJUI UNTUK
DIUSULKAN KEPADA DEWAN PENGUJI**

OLEH



PEMBIMBING I :
Dr. Novitawati, S.Psi., M.Pd.
NIP 197611062021042002



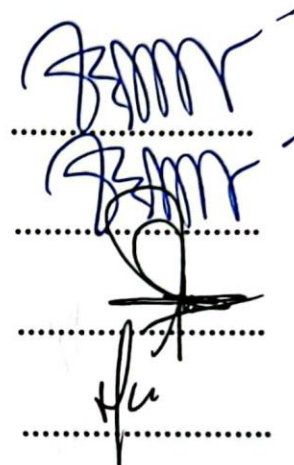
PEMBIMBING II :
Drs. Sulaiman, M.Pd., Ph.D.
NIP 19500619201604101001

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

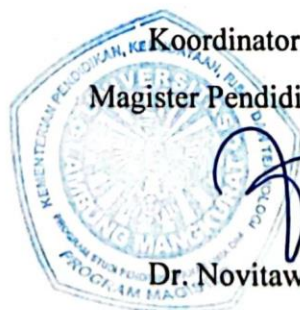
Calon Magister : Eka Widyowaty
NIM : 2020131320027
Disetujui pada tanggal : 4 Juli 2024


Oleh Dewan Penguji

1. Dr. Novitawati, S.Psi, M.Pd (Ketua)
NIP. 19761106 200604 2 002
2. Dr. Novitawati, S.Psi, M.Pd (Penguji I)
NIP. 19761106 200604 2 002
3. Drs. Sulaiman, M.Pd. Ph.D (Penguji II)
NIDK. 19500619 20160410 1 001
4. Dr. H. Sakerani, M.Pd (Penguji III)
NIP 19640106 198305 1 001



Handwritten signatures of the exam board members, corresponding to the list on the left. The signatures are written in blue ink and are placed above horizontal dotted lines.



Koordinator Program Studi
Magister Pendidikan Anak Usia Dini

Dr. Novitawati, S.Psi, M.Pd
(NIP. 19761106 200604 2 002)

HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

**ANALISIS EKSPEKTASI DAN PERSEPSI ORANG TUA TERHADAP
LAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA PAUD DI TKIT AL FIRDAUS DAN
TK ISLAM BAITUL MAKMUR BANJARMASIN**

Nama : Eka Widyowaty
NIM : 2020131320027
Prodi : Magister Pendidikan Anak Usia Dini

Disetujui komisi pembimbing

Pembimbing I



Dr. Novitawati, S.Psi, M.Pd
(NIP. 19761106 200604 2 002)

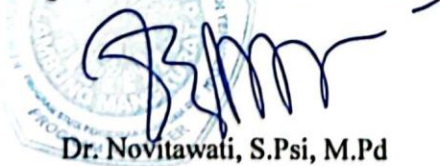
Pembimbing II



Drs. Sulaiman, M.Pd, Ph.D
(NIDK. 19500619 20160410 1 001)

Diketahui

Koordinator Program Studi
Magister Pendidikan Anak Usia Dini



Dr. Novitawati, S.Psi, M.Pd
(NIP. 19761106 200604 2 002)

Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. Ir. Danang Biyatmoko, M.Si
(NIP. 19680507 199303 1 020)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eka Widyowaty
NIM : 2020131320027
Program Studi : Magister Pendidikan Anak Usia Dini
Fakultas : Program Pascasarjana
Judul Tesis : **Analisis Ekspektasi dan Persepsi Orangtu Terhadap Layanan Lembaga PAUD Di TKIT Al Firdaus Dan TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Tesis ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Banjarmasin, Juli 2024



Eka Widyowaty

NIM. 2020131320027

ABSTRAK

Widyowaty, Eka. 2024. Analisis Ekspektasi dan Persepsi Orang Tua Terhadap Pelayanan Lembaga PAUD di TKIT Al Firdaus dan TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin. Tesis Program Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Pembimbing: (1) Dr. Novitawati, S.Psi, M.Pd (2) Drs. Sulaiman, M.Pd, Ph.D.

Kata Kunci: Ekspektasi orang tua, persepsi orang tua, kualitas layanan, kepuasan.

Era globalisasi menuntut lembaga pendidikan untuk dikelola secara profesional seperti bisnis. Hal ini mencakup standar pelayanan, kualitas fasilitas, dan kepuasan pelanggan yang harus dipertimbangkan dengan serius. Kualitas pendidikan dipengaruhi oleh standar penyelenggaraan, kepuasan orang tua sebagai pelanggan, dan pemenuhan ekspektasi mereka terhadap layanan pendidikan yang diberikan. Standar PAUD menjadi acuan minimal dalam penyelenggaraan dan pengembangan pendidikan anak usia dini, yang mencakup berbagai aspek seperti isi kurikulum, proses pembelajaran, sarana-prasarana, dan pengelolaan pendidikan. Kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan sangat penting untuk membangun kepercayaan dan loyalitas terhadap lembaga pendidikan. Hal ini juga berpengaruh pada persepsi mutu sekolah dan orientasi terhadap sekolah yang dipilih.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan mengetahui analisis antara ekspektasi dan persepsi orangtua terhadap layanan yang diberikan sekolah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 140 orang. Instrumen yang digunakan terdiri dari angket dimensi hasil belajar (22 item), dimensi ketanggapan (6 item), dimensi fasilitas fisik (3 item), dimensi pengembangan kepribadian (5 item), dimensi akademik (7 item). Selanjutnya data tersebut dianalisis menggunakan analisis deskriptif, dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan ekspektasi orang tua di TKIT Al Firdaus dan TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin tinggi. Persepsi orangtua di TKIT Al Firdaus dan TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin tinggi. Tidak ada perbedaan yang signifikan antara ekspektasi dan persepsi orang tua di TKIT Al Firdaus dan TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin. Kesenjangan dimensi yang paling besar di TKIT Al Firdaus Banjarmasin terdapat pada dimensi hasil belajar (*learning outcome*) dan di TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin terdapat pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut, tidak ada perbedaan yang signifikan antara ekspektasi dan persepsi orangtua terhadap layanan pendidikan di TKIT Al Firdaus dan TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin karena layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan orangtua, dan kesenjangan dimensi paling besar di TKIT Al Firdaus Banjarmasin adalah dimensi hasil belajar (*learning outcome*) dan kesenjangan dimensi paling besar di TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin adalah ketanggapan (*responsiveness*).

ABSTRACT

Widyowaty, Eka. 2024. *Analysis Parents' Expectations and Perceptions of Services at TKIT Al Firdaus and TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin.* Thesis. Postgraduate Program Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Supervisors: (1) Dr. Novitawati, S.Psi , M.Pd (2) Drs. Sulaiman, M.Pd , Ph.D

Keywords: Parents ' expectations, parents ' perceptions, quality service, satisfaction.

In this day and age of globalization, educational establishments must be managed professionally, just like businesses. This includes customer satisfaction, facility quality, and service standards that must be taken seriously. The standards of implementation, parent satisfaction as customers, and the fulfillment of their expectations regarding the educational services provided all have an impact on the quality of education. The PAUD standards, which cover curriculum content, learning processes, facilities, and educational management, serve as a minimum standard for the implementation and development of early childhood education. Building trust and loyalty to educational institutions requires parents to be satisfied with the quality of educational services. Perceptions of the quality of the school and attitudes toward the chosen one are also influenced by this.

The purpose of this study is to describe and comprehend the analysis between parents' expectations and perceptions of school services. This study employs descriptive and quantitative methods. 140 people participated in this study. A 22-item questionnaire on learning outcome dimensions, responsiveness dimensions, physical facilities dimensions, personality development dimensions, academic dimensions, and physical facilities dimensions were used. The data were then subjected to descriptive analysis and a t test analysis.

According to the findings of the study, parents have high expectations for both TKIT Al Firdaus and TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin. Parental discernments at TKIT Al Firdaus and TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin are high. At TKIT Al Firdaus and TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin, parents' expectations and perceptions are not significantly different. At TKIT Al Firdaus Banjarmasin, the largest dimensional gap is in the learning outcome dimension, whereas at Baitul Makmur Islamic Kindergarten Banjarmasin, it is in the responsiveness dimension.

The researcher draws the following conclusions based on the findings of the study: there is no significant difference between parents' expectations and perceptions of educational services at TKIT Al Firdaus and TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin due to the fact that the services are in line with parents' expectations and that the gap in dimensions is greatest. The learning outcome dimension is the most lacking in TKIT Al Firdaus Banjarmasin, whereas responsiveness is the most lacking in TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-NYA pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul: **Analisis Ekspektasi Dan Persepsi Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD Di TKIT Al Firdaus dan TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin.** Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan Anak Usia Dini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Danang Biyatmoko, M.Si selaku direktur program Pascasarjana
2. Ibu Dr. Novitawati, S.Psi, M.Pd selaku koordinator program studi Magister Pendidikan Anak Usia Dini
3. Seluruh Dosen Program Studi Magister Pendidikan Anak Usia Dini
4. Kedua orang tua dan adik, khususnya mama Melilawaty yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, doa, nasehat, dan kesabaran beliau yang luar biasa dalam setiap langkah penulis.
5. Semua teman-teman mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Pendidikan Anak Usia Dini

Penulis menyadari tesis ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan akan penulis terima dengan senang hati.

Banjarmasin, Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN..... | iii |
| ABSTRAK..... | iv |
| ABSTRACT..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.4 Hipotesis Penelitian..... | 9 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| 1.6 Definisi Operasional..... | 10 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | |
| 3.1. Pengertian PAUD..... | 13 |
| 3.2. Pengertian Jasa..... | 16 |
| 3.3. Kualitas Layanan Pendidikan..... | 17 |
| Pengertian Kualitas..... | 17 |
| Layanan Pendidikan..... | 18 |
| Aspek Layanan Pendidikan..... | 23 |
| 3.4. Kepuasan Orang Tua..... | 28 |
| Mengukur Kepuasan Orang Tua..... | 31 |
| Teknik Mengukur Kepuasan..... | 33 |
| Faktor- faktor yang menentukan Kepuasan Orang Tua..... | 34 |
| 3.5. Penelitian Terdahulu..... | 37 |
| 3.6. Kerangka Berpikir..... | 41 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | |
| 3.1 Rancangan Penelitian..... | 43 |
| 3.2 Populasi Sampel..... | 46 |
| 3.2.1 Populasi..... | 46 |
| 3.2.2 Sampel..... | 47 |
| 3.3 Variabel Penelitian..... | 48 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 50 |
| 3.5 Instrumen Penelitian..... | 52 |
| 3.6 Uji Validitas Data..... | 53 |
| 3.7 Uji Reliabilitas..... | 57 |
| 3.8 Teknik Analisis Data..... | 59 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN | |
| 5.1 Pelaksanaan Penelitian..... | 62 |

| | |
|--|-----|
| 5.2 Karakteristik Responden..... | 62 |
| 4.2.1 Usia Responden..... | 62 |
| 4.2.2 Tingkat Pendidikan Responden..... | 64 |
| 5.3 Deskripsi Data Hasil Penelitian..... | 66 |
| BAB V PEMBAHASAN | |
| 5.1 Hasil Penelitian..... | 129 |
| BAB VI PENUTUP | |
| 6.1 Kesimpulan..... | 134 |
| 6.2 Saran..... | 135 |

DAFTAR TABEL

Tabel

| | |
|---|-----|
| 3.2.1 Tabel Populasi Penelitian | 47 |
| 3.5.1 Kisi-kisi Instrument Layanan Pendidikan | 53 |
| 3.6.1 Tabel Hasil Uji Validitas Instrumen | 54 |
| 3.8.1 Tabel Kriteria | 60 |
| 3.8.2 Tabel Penilaian | 60 |
| 4.2 Tabel Karakteristik Responden | 63 |
| 4.2.1 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 64 |
| 4.3 Tabel Rata-rata skor Ekspektasi orangtua di TKIT Al Firdaus Banjarmasin..... | 66 |
| 4.4 Tabel Rata-rata skor Ekspektasi orangtua di TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin..... | 69 |
| 4.5 Tabel Rata-rata skor Persepsi orangtua di TKIT Al Firdaus Banjarmasin..... | 72 |
| 4.6 Tabel Rata-rata skor Persepsi orangtua di TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin | 76 |
| 4.7 Tabel skor tingkat Ekspektasi dan Persepsi orangtua di TKIT Al Firdaus Banjarmasin..... | 76 |
| 4.8 Tabel Perbedaan Mean Ekspektasi dan Persepsi Orangtua di TKIT Al Firdaus Banjarmasin..... | 78 |
| 4.9 Tabel skor tingkat Ekspektasi dan Persepsi orangtua di TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin..... | 79 |
| 4.10 Tabel Perbedaan Mean Ekspektasi dan Persepsi Orangtua di TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin..... | 81 |
| 4.11 Tabel kesenjangan (<i>gap</i>) tingkat Ekspektasi dan Persepsi orangtua di TKIT Al Firdaus Banjarmasin | 82 |
| 4.12 Tabel kesenjangan (<i>gap</i>) tingkat Ekspektasi dan Persepsi orangtua di TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin | 105 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar

| | | |
|------|--|-----|
| 4.2 | Tingkat Usia Responden | 63 |
| 4.3 | Tingkat Pendidikan Responden | 65 |
| 4.4 | Diagram <i>Importance</i> dan <i>Performance Matrix</i> | 91 |
| 4.5 | Diagram <i>Importance</i> dan <i>Performance Matrix</i> Layanan Pendidikan di TKIT Al Firdaus Banjarmasin..... | 95 |
| 4.6 | Diagram <i>Importance</i> dan <i>Performance Matrix</i> Hasil Belajar di TKIT Al Firdaus Banjarmasin | 99 |
| 4.7 | Diagram <i>Importance</i> dan <i>Performance Matrix</i> Ketanggapan di TKIT Al Firdaus Banjarmasin | 101 |
| 4.8 | Diagram <i>Importance</i> dan <i>Performance Matrix</i> Fasilitas Fisik di TKIT Al Firdaus Banjarmasin | 102 |
| 4.9 | Diagram <i>Importance</i> dan <i>Performance Matrix</i> Pengembangan Kepribadian di TKIT Al Firdaus Banjarmasin | 103 |
| 4.10 | Diagram <i>Importance</i> dan <i>Performance Matrix</i> Akademik di TKIT Al Firdaus Banjarmasin | 104 |
| 4.11 | Diagram <i>Importance</i> dan <i>Performance Matrix</i> | 114 |
| 4.12 | Diagram <i>Importance</i> dan <i>Performance Matrix</i> Layanan Pendidikan di TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin..... | 118 |
| 4.13 | Diagram <i>Importance</i> dan <i>Performance Matrix</i> Hasil Belajar di TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin..... | 122 |
| 4.14 | Diagram <i>Importance</i> dan <i>Performance Matrix</i> Ketanggapan di TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin..... | 124 |
| 4.15 | Diagram <i>Importance</i> dan <i>Performance Matrix</i> Fasilitas Fisik di TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin..... | 125 |
| 4.16 | Diagram <i>Importance</i> dan <i>Performance Matrix</i> Pengembangan Kepribadian di TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin | 126 |
| 4.17 | Diagram <i>Importance</i> dan <i>Performance Matrix</i> Akademik di TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin | |

