

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN
ANAK USIA DINI DI TK DEWI SARTIKA KECAMATAN BERGAS**

Amelia Dian Endarini¹, Noor Miyono²

^{1,2}Universitas PGRI Semarang

ameliahendrik.07@gmail.com, noormiyono@upgris.ac.id

ABSTRACT

The Early Childhood Education unit is an educational unit that provides educational services for early childhood whose role is to provide stimulants that support children's growth and development. Providing quality educational services is not only the responsibility of the principal, but also teachers and parents. All these parties must have effective ways to improve the quality of Early Childhood Education services at Dewi Sartika Kindergarten. This research is qualitative research using interview, observation and documentation data collection techniques. Where this approach is taken to explore the information involved to find out the obstacles faced in efforts to improve the quality of Early Childhood Education services. The data analysis technique used is interactive model analysis, namely data reduction, data presentation, and drawing and testing conclusions. As for testing the validity of the data by triangulating sources and techniques. The result of this research is a strategy to improve the quality of Early Childhood Education services by the Principal of the School, preparing the curriculum contextually, increasing HR competency, programmed supervision and optimizing the role of parents. Teachers understand the stages of child development, plan learning, implement and assess learning authentically and in a culture of reflection. Meanwhile, parents appreciate the teacher's ability to guide students, the cleanliness of the learning environment and the good management of infrastructure.

Key: Strategy, Service Quality, Early Childhood Education

ABSTRAK

Satuan PAUD merupakan satuan pendidikan yang memberikan pelayanan pendidikan untuk anak usia dini yang berperan memberikan stimulan yang mendukung pertumbuhan dan perkembangan anak. Pemberian layanan pendidikan yang berkualitas tidak hanya menjadi tanggung jawab Kepala Sekolah, namun juga guru dan orang tua. Semua pihak tersebut harus memiliki cara yang jitu dalam meningkatkan kualitas layanan PAUD di TK Dewi Sartika. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Di mana pendekatan ini dilakukan untuk menggali informasi yang terlibat untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam upaya peningkatan kualitas layanan PAUD. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif model yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan serta pengujian kesimpulan. Adapun pengujian keabsahan data dengan triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian ini adalah strategi memingkatkan kualitas layanan PAUD oleh Kepala Sekolah menyusun kurikulum secara kontekstual, peningkatan kompetensi SDM, supervisi yang terprogram dan optimalisasi peran orang tua. Guru melakukan pemahaman tahapan perkembangan anak, perencanaan pembelajaran, pelaksanaan dan penilaian pembelajaran secara autentik dan budaya refleksi.

Sedangkan orang tua mengapresiasi kemampuan guru dalam membimbing peserta didik, kebersihan lingkungan belajar dan pengelolaan sarana prasarana yang baik.

Kunci : Strategi, Kualitas Layanan, Pendidikan Anak usia Dini (PAUD)

A. Pendahuluan

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 18 tahun 2018 tentang Penyediaan Layanan PAUD menyebutkan bahwa Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) adalah suatu upaya pembinaan yang ditujukan kepada anak sejak lahir sampai dengan usia 6 (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. Dari regulasi tersebut menyiratkan bahwa anak usia dini berhak mendapatkan akses terhadap layanan pendidikan yang berkualitas.

Melihat perkembangan dunia pendidikan anak usia dini (PAUD) saat ini yang semakin menjamur, memperlihatkan bahwa minat orang tua dalam mengikutsertakan anak di satuan lembaga PAUD semakin tinggi. Bahkan pendirian satuan PAUD di setiap daerah meningkat dengan pesat. Namun demikian, seiring berkembangnya PAUD juga ditemukan banyak permasalahan

yang menyertainya. Beberapa permasalahan yang muncul dari berkembangnya PAUD diantaranya disampaikan oleh Widyowati dan Rosmaladewi (2019:14) bahwa hampir 100% lembaga PAUD yang ada di Indonesia dikelola oleh swasta dan orang tua murid yang menanggung beban biaya pendidikannya. Hal ini disebabkan karena tidak adanya investasi pemerintah, sehingga anak-anak yang memanfaatkan pelayanan PAUD adalah cenderung berasal dari kelompok orang yang berpenghasilan tinggi. Daulay (2018:21) juga mengungkapkan bahwa masih banyak dijumpai ketidakpuasan orang tua dengan layanan PAUD yang diberikan karena penyelenggara kegiatan sering membebankan biaya pada orang tua siswa. Selain itu dalam proses pembelajaran situasi kelas cenderung kurang kondusif karena jumlah guru yang tidak seimbang dengan jumlah peserta didik. Kunci dari keberlangsungan lembaga tersebut adalah satuan lembaga harus dapat memberikan kualitas layanan yang baik. Maka sangatlah penting

satuan lembaga untuk dapat memperhatikan kualitas layanan yang diberikan, agar mampu membentuk dan mewujudkan peserta didik yang berkualitas, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap layanan pendidikan yang berkualitas untuk pembentukan pertumbuhan dan perkembangan anak usia dini.

Kualitas layanan PAUD yang baik adalah adanya layanan yang memastikan anak dapat mengoptimalkan diri di usia emas pertumbuhannya, baik secara kognitif, motorik, maupun psikologis. Oleh sebab itu, satuan PAUD harus mampu memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas agar tujuan terbentuknya lulusan yang berkualitas pun dapat terwujud sehingga berdampak baik kepada kepuasan orang tua. Samsirin (2015:43) mengungkapkan bahwa pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa kita untuk memenuhi tuntutan kebutuhan mereka, dan kita membutuhkan mereka untuk dapat menjalankan lembaga atau badan yang kita kelola, dan kepuasan pelanggan terwujudnya kondisi terakhir yang diterima oleh pelanggan dari produk yang ia dapat, sesuai dengan yang ia harapkan dari produk tersebut.

Kepuasan pelanggan adalah faktor yang menentukan kepercayaan dan kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Dalam satuan PAUD, pelanggan pendidikan adalah salah satunya orang tua peserta didik. Satuan PAUD harus mampu membaca apa yang diminati oleh pelanggan, dalam hal ini orang tua peserta didik, agar dapat memberikan layanan pendidikan yang bagaimana yang mereka inginkan. Tenaga kependidikan memiliki peranan utama yang mampu membaca kebutuhan orang tua mewujudkan kepuasan pelanggan dengan memberikan formula layanan pendidikan yang berkualitas. Dengan demikian semakin baik kualitas jasa layanan lembaga PAUD, maka akan mewujudkan kepuasan orang tua siswa. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan.

Kajian Teori

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) pada hakikatnya adalah pendidikan yang diselenggarakan

dengan tujuan untuk memfasilitasi pertumbuhan dan perkembangan anak secara menyeluruh atau menekankan pada pengembangan seluruh aspek kepribadian anak. Oleh karena itu, PAUD memberikan kesempatan bagi anak untuk mengembangkan kepribadian dan potensi secara maksimal. Atas dasar ini lembaga PAUD perlu menyediakan berbagai kegiatan yang dapat mengembangkan berbagai aspek perkembangan seperti kognitif, bahasa, sosial, emosi, fisik, dan motorik. Secara institusional, Pendidikan Anak Usia Dini juga dapat diartikan sebagai salah satu bentuk penyelenggaraan pendidikan yang menitikberatkan pada peletakan dasar ke arah pertumbuhan dan perkembangan, baik koordinasi motorik (halus dan kasar), kecerdasan emosi, kecerdasan jama (*multiple intelligences*), maupun kecerdasan spiritual. Sesuai dengan keunikan dan pertumbuhan anak usia dini, penyelenggaraan PAUD disesuaikan dengan tahap-tahap perkembangan yang dilalui oleh Anak Usia Dini itu sendiri.

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) merupakan lembaga pendidikan yang diselenggarakan sebelum pendidikan dasar. Menurut

Undang-undang No. 20 Tahun 2003, 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. Menurut Suyadi (2010:16) bahwa pembelajaran anak usia dini dilakukan melalui kegiatan bermain yang dipersiapkan oleh pendidik dengan menyiapkan materi dan proses belajar. Sementara itu, pasal 28 UU RI No 20 Tahun 2003, pendidikan anak usia dini dapat diselenggarakan melalui pendidikan formal, nonformal dan/atau informal. Pendidikan anak usia dini pada jalur pendidikan formal berbentuk Taman Kanak- Kanak (TK), Raudatul Athfal (RA), atau bentuk lain yang sederajat. Sedangkan pendidikan anak usia dini pada jalur nonformal berbentuk Kelompok Bermain (KB), Taman Penitipan Anak (TPA), atau bentuk lain yang sederajat.. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pendidikan anak usia dini adalah pendidikan yang akan dilaksanakan bagi anak usia dibawah enam tahun yang diselenggarakan oleh

pemerintah atau swasta dan dilakukan melalui pemberian rangsangan pendidikan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut.

Karakteristik Anak Usia Dini

Perkembangan anak usia dini merupakan bagian dari perkembangan manusia secara keseluruhan. Pada masa ini anak sudah memiliki keterampilan dan kemampuan walaupun belum sempurna. Usia anak dini merupakan masa emas dimana masa ini merupakan fase yang sangat fundamental bagi perkembangan kepribadian dasar individu (Masito, dkk, 2005:7). Adapun karakteristik perkembangan anak usia dini sebagai berikut:

a. **Perkembangan Fisik dan Motorik.**
Terdapat ciri yang sangat berbeda ketika anak mencapai usia TK (3-6) tahun, dengan usia bayi. Perbedaan tersebut terletak pada penampilan, proporsi tubuh, berat panjang badan, serta keterampilan yang mereka miliki. Pada anak usia TK telah tampak otot-otot tubuh yang berkembang sehingga memungkinkan mereka

melakukan berbagai jenis keterampilan, selain itu letak gravitasi makin berada di bagian bawah tubuh, sehingga keseimbangan akan berada pada tungkai bagian bawah. Pada usia ini keterampilan motorik kasar dan motorik halus sangat pesat perkembangannya.

b. **Perkembangan Kognitif.**

Piaget (dalam Masito, dkk, 2005:7) membagi tahapan perkembangan kognitif dalam empat tahap, yaitu: sensori motor: (0- 2 tahun); praoperasional: (2-7 tahun); operasional kongkrit: (7-14 tahun); formal operasional: (14 tahun- dewasa). Dilihat tahapan menurut Piaget, anak usia Taman Kanak-kanak berada pada tahapan praoperasional, yaitu tahap dimana anak belum, menguasai operasi mental secara logis. Periode ini ditandai dengan berkembangnya kemampuan menggunakan sesuatu untuk mewakili sesuatu yang lain dengan menggunakan simbol-simbol. Melalui kemampuan diatas anak mampu berimajinasi atau berfantasi tentang berbagai hal.

c. **Perkembangan Emosi**

Perkembangan emosi berhubungan dengan seluruh aspek perkembangan anak. Pada tahap ini emosi anak usia dini lebih rinci atau terdiferensiasi, anak cenderung mengekspresikan emosinya dengan bebas dan terbuka. Pada masa ini anak mampu melakukan partisipasi dan mengambil inisiatif dalam kegiatan fisik, tetapi ada beberapa kegiatan yang dilarang oleh guru atau orang tua.

d. **Perkembangan Sosial**

Perkembangan sosial adalah perkembangan perilaku anak dalam menyesuaikan diri dengan aturan-aturan masyarakat dimana anak itu berada. Perkembangan sosial diperoleh anak melalui kematangan dan kesempatan belajar dari berbagai respon terhadap dirinya. Ciri sosial pada anak masa ini adalah mudah bersosialisasi dengan lingkungannya.

e. **Perkembangan Bahasa**

Anak usia dini biasanya telah mampu mengembangkan keterampilan berbicara melalui percakapan yang dapat memikat orang lain. Mereka dapat menggunakan bahasa dengan berbagai cara seperti bertanya,

berdialog dan menyanyi. Tahun-tahun pertama dalam kehidupan dikenal sebagai tahapan pralinguistik yang kemudian diikuti oleh tahapan linguistik dimana percakapan menjadi cara komunikasi yang utama.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa aspek-aspek perkembangan anak antara lain aspek perkembangan fisik dan motorik, aspek perkembangan kognitif, aspek perkembangan emosi, aspek perkembangan sosial dan aspek perkembangan bahasa

Prinsip Pendidikan Anak Usia Dini

Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini didasarkan atas prinsip-prinsip (Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 146 Tahun 2014 tentang Kurikulum Satuan PAUD) sebagai berikut:

- a. Berorientasi pada kebutuhan anak. Kegiatan pembelajaran harus selalu ditujukan pada pemenuhan kebutuhan perkembangan anak secara individu.
- b. Kegiatan belajar selalu dilakukan melalui bermain. Dengan bermain yang menyenangkan dapat merangsang anak untuk melakukan eksplorasi dengan

menggunakan benda-benda yang ada di sekitarnya, sehingga anak menemukan pengetahuan dari benda-benda yang dimainkannya.

- c. Merangsang munculnya kreativitas dan inovasi. Kreativitas dan inovasi tercermin melalui kegiatan yang membuat anak tertarik, fokus, serius dan konsentrasi.
- d. Menyediakan lingkungan yang mendukung proses belajar. Lingkungan harus diciptakan menjadi lingkungan yang menarik dan menyenangkan bagi anak selama mereka bermain.
- e. Mengembangkan kecakapan hidup anak. Kecakapan hidup diarahkan untuk membantu anak menjadi mandiri, disiplin, mampu bersosialisasi dan memiliki keterampilan dasar yang berguna bagi kehidupannya kelak.
- f. Menggunakan berbagai sumber dan media belajar yang ada di lingkungan sekitar.
- g. Dilaksanakan secara bertahap dan berulang-ulang dengan mengacu pada prinsip-prinsip perkembangan anak.
- h. Rangsangan pendidikan bersifat menyeluruh yang mencakup semua aspek perkembangan. Setiap kegiatan anak

sesungguhnya dapat mengembangkan berbagai aspek perkembangan/kecerdasannya.

Kualitas Layanan Pendidikan

Mutu atau kualitas pendidikan merupakan hal pokok bagi penyelenggara sekolah untuk terus ditingkatkan dari waktu ke waktu. Sehingga dengan adanya peningkatan kualitas pendidikan, sekolah tersebut akan tetap bertahan dan mampu untuk terus bersaing dengan sekolah lain. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau organisasi, dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut pendapat dari Tjiptono (2006) kualitas pelayanan adalah usaha memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian guna mengimbangi harapan konsumen. Harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. kualitas pelayanan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu

mencapai harapan pelanggan. Adanya faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan. Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen, maka kualitas layanan tersebut akan dipersepsikan baik. Jika layanan yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Demikian juga sebaliknya apabila layanan yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan layanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Maka baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pendidikan merupakan ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan dalam memenuhi harapan orang tua. Jika layanan yang diberikan melebihi dari apa yang diharapkan konsumen, maka layanan tersebut dapat dikatakan berkualitas, sebaliknya jika layanan yang diberikan kurang dari yang diharapkan maka layanan dikatakan tidak berkualitas,

selanjutnya jika layanan yang diterima sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen sangat penting untuk kelangsungan suatu organisasi/lembaga. Menurut Irawan (2003: 32), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya. Tjiptono (2006: 349) berpendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan. Hal ini juga dinyatakan oleh Sugito (2005: 15) yang menyebutkan bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja atau hasil produk/jasa yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja atau hasil produk/jasa di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen adalah respon atau tanggapan yang ditunjukkan oleh pelanggan atau konsumen terhadap hasil dari kinerja atau layanan yang diberikan oleh lembaga tertentu. Sebagai lembaga

pendidikan maka lembaga PAUD harus mampu memberikan kualitas pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Kotler (2009:45), ada lima dimensi pokok kualitas jasa yang dapat dipenuhi untuk menciptakan kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Berwujud (*Tangible*). Meliputi penampilan fasilitas fisik penyedia jasa seperti gedung, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan fisik dari personel penyedia jasa.
- b. Keandalan (*Reliability*). Keandalan berarti kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat (*accurately*), kemampuan untuk dapat dipercaya (*dependably*), serta tepat waktu (*on time*). Dalam lingkup PAUD, dimensi *reliability* berhubungan dengan kompetensi pendidik dan karyawan yang ikut berkecimpung dalam lembaga PAUD. Pendidik anak usia dini adalah pendidik profesional yang bertugas merencanakan, melaksanakan proses pembelajaran, dan menilai hasil pembelajaran serta melakukan

pembimbingan, pengasuhan dan perlindungan anak didik.

- c. Kesigapan (*Responsiveness*), dalam lingkup PAUD, dimensi kesigapan ini lebih berfokus pada sikap, sifat dan tanggungjawab semua komponen yang berhubungan dengan lembaga PAUD tersebut. Dimensi kesigapan ini berhubungan dengan ketepatan, kecepatan, dan kecermatan para tenaga pendidik PAUD dalam memberikan pelayanan, informasi, serta solusi terhadap setiap masalah yang dihadapi oleh anak maupun orang tua.
- d. Kepastian (*Assurance*), dalam lingkup pendidik PAUD, maka dimensi *Assurance* ini sangat berhubungan dengan kompetensi kepribadian yang harus dimiliki oleh pendidik PAUD. Sebagai seorang pendidik, maka harus mampu bersikap sesuai dengan norma sosial, agama dan budaya yang berlaku, bersikap dan berperilaku sesuai dengan psikologis anak, serta mampu menampilkan pribadi yang berbudi pekerti luhur.
- e. Empati (*Empathy*), dalam lingkup PAUD, maka hal ini dapat diartikan bahwa seorang tenaga

pendidik anak usia dini harus memiliki kompetensi sosial yang baik dan unggul. Tenaga pendidik, karyawan, maupun staf yang berkecimpung di lembaga PAUD diharapkan dapat beradaptasi dengan lingkungannya serta berkomunikasi secara efektif bersama dengan orang tua dan anak.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa antara lain: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empath*.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode metode penelitian deskriptif. Sudjana dan Ibrahim (2007 :120) menjelaskan bahwa metode penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala atau peristiwa dan kejadian yang menjadi fokus perhatiannya untuk kemudian dijadikan sebagai bahan untuk dituangkan dan digambarkan dalam laporannya. Lokasi penelitian ini adalah TK Dewi Sartika dan waktu penelitian ini di bulan Desember 2023. Subjek dalam penelitian ini adalah

Kepala Sekolah dan guru serta orang tua murid di TK Dewi Sartika Kecamatan Bergas.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Berdasarkan wawancara kepada Kepala TK Dewi Sartika bahwa dalam menjalankan tugasnya dalam merencanakan program kegiatan sekolah, dengan mengutamakan keterlibatan semua warga sekolah secara aktif. Dalam penyusunan perencanaan program sekolah yang disusun dan dimusyawarahkan bersama Komite Sekolah, dewan guru, paguyuban orang tua. Seluruh pihak yang terlibat diberikan kesempatan untuk menyampaikan usulan dan masukan yang menyempurnakan prerencanaan. Setelah perencanaan program sekolah terlaksana, kepala sekolah bertindak lajnuti dengan mengadakan pertemuan orang tua murid dengan mensosialisasikan perencanaan program yang telah disusun. Sosialisasi dilaksanakan secara tatap muka, juga dengan penempelan leaflet yang dipajang

di tempat-tempat umum di sekitar sekolah. Strategi yang dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan di TK Dewi Sartika antara lain:

a. Menyusun Kurikulum Secara Kontekstual

Kurikulum tingkat satuan pendidikan TK Dewi Sartika disusun dengan memperhatikan prinsip penyusunan kurikulum dan berpusat kepada upaya perwujudan visi dan misi TK Dewi Sartika. Penyusunan kurikulum dihadiri oleh pembimbing teknis dari Korwilcam Bidang Pendidikan Kec. Bergas sehingga dapat memberikan pendampingan dan memberikan masukan secara teknis tentang bagaimana perencanaan dan pengawasan layanan pendidikan.

b. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia

Guru adalah peran terpenting dalam keberhasilan pelaksanaan proses pembelajaran, maka TK Dewi Sartika berupaya untuk meningkatkan kompetensinya. Peningkatan kompetensi

dilakukan dengan mengikuti pelatihan/workshop secara mandiri baik secara daring ataupun luring, dan pembiayaan dibebankan kepada anggaran sekolah.

c. Melakukan Supervisi Secara Terjadwal

Kepala sekolah melaksanakan supervisi secara terjadwal dan dilaksanakan secara demokratis. Supervisi dilaksanakan untuk memberikan masukan kepada guru agar kualitas pembelajaran dapat menjadi lebih baik.

d. Optimalisasi Peran Serta Orang Tua

Orang tua merupakan rekan kerja TK Dewi Sartika untuk mensukseskan program sekolah. Pelibatan orang tua dalam kegiatan sekolah memberikan dampak yang luar biasa karena orang tua memberikan dukungan baik secara tenaga maupun finansial.

2. Berdasarkan wawancara kepada guru TK Dewi Sartika dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan anak usia dini adalah dengan menyiapkan diri

secara fisik dan mental untuk memberikan pelayanan pendidikan dengan memberikan kegiatan bermain yang menyenangkan untuk menstimulasi pertumbuhan dan perkembangan anak. Upaya tersebut dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Memahami tahapan perkembangan anak

Dengan berbekal Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 137 tahun 2014 tentang Standar Tingkat Pencapaian Perkembangan Anak (STPPA), guru berupaya memberikan kegiatan main yang sesuai dengan kemampuan anak dan kelompok usianya.

b. Menyusun perencanaan pembelajaran

Perencanaan pembelajaran disusun dengan mengatur waktu kegiatan dan merancang kegiatan bermain yang menyenangkan untuk anak. Kegiatan bermain dirancang untuk anak dapat mendapatkan pengalaman secara langsung dengan media bermain yang kongkret.

c. Melaksanakan pembelajaran yang aktif, efektif dan menyenangkan

Proses pembelajaran dilaksanakan dengan mengembangkan aspek perkembangan secara integratif yang meliputi nilai agama dan moral, kognitif, fisik motorik, sosioal emosional, bahasa dan seni. Penggunaan media dan sumber belajar yang menunjang tercapainya tujuan pembelajaran.

d. Melakukan penilaian secara autentik

Setiap anak memiliki tingkat kecerdasan yang berbeda-beda, maka nilai yang diberikan guru adalah nilai yang sesuai dengan hasil perkembangan yang dicapai peserta didik.

e. Melakukan refleksi

Guru melaksanakan budaya refleksi setelah melaksanakan kegiatan pembelajaran, mengevaluasi yang sudah dilaksanakan dan hasil evaluasi menjadi masukan atau pertimbangan dalam perbaikan kegiatan belajar selanjutnya.

3. Berdasarkan wawancara kepada orang tua peserta didik TK Dewi Sartika terkait dengan pemberian layanan pendidikan mencakup pelayanan yang didapat dari guru, kondisi sarana pembelajaran.
 - a. Kemampuan guru dalam membimbing anak
Orang tua merasa puas dengan cara guru dalam membimbing anak, menyambut kedatangan anak dan mendampingi anak saat penjemputan, cara guru dalam berkomunikasi dengan orang tua tentang perkembangan anak, cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang program sekolah.
 - b. Kebersihan area sekolah yang selalu terjaga
Lingkungan sekolah yang cukup baik dan nyaman, guru dan murid dalam melaksanakan pembelajaran. Ketersediaan sarana yang menunjang proses pembelajaran yang cukup lengkap dan tempat bermain yang cukup luas memberikan murid tempat yang nyaman untuk bergerak mengikuti pembelajaran.
 - c. Pengelolaan sarana dan prasarana sekolah
Orang tua merasa puas dengan kelengkapan alat bermain dan belajar, kejelasan informasi dan layanan administratif, dan keterbukaan sekolah tentang pendanaan untuk kegiatan sekolah.
4. Kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pendidikan anak usia dini
Kendala dalam peningkatan kualitas layanan di TK Dewi Sartika antara lain: 1) belum adanya kebijakan reward bagi guru yang telah berhasil melaksanakan peningkatan kompetensi, sehingga motivasi bekerja guru belum bisa maksimal; 2) adanya pergantian Kepala Sekolah baru yang berdampak kepada perubahan kebijakan dari Kepala Sekolah yang lama; 3) Kurang maksimalnya pemanfaatan lingkungan sekitar sebagai sumber belajar.
5. Solusi yang dilakukan dalam menyelesaikan kendala yang dihadapi
Solusi yang dilakukan TK Dewi Sartika dalam menyelesaikan kendala yang terjadi antara lain: 1)

memasukkan sistem reward dalam kebijakan program kepegawaian agar guru memiliki motivasi dan semangat dalam bekerja; 2) mengadakan rapat yang mengundang Komite, Penyelenggara, Guru dan orang tua tentang pergantian Kepala Sekolah dan kebijakan yang menyertainya; 3) Memasukan pembelajaran yang memanfaatkan lingkungan sekitar ke dalam program pembelajaran yang ada dalam kurikulum.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan pendidikan anak usia dini TK Dewi Sartika dilakukan oleh Kepala Sekolah menyusun kurikulum secara kontekstual, peningkatan kompetensi SDM, supervisi yang terprogram dan optimalisasi peran orang tua. Guru melakukan pemahaman tahapan perkembangan anak, perencanaan pembelajaran, pelaksanaan dan penilaian pembelajaran secara autentik dan budaya refleksi. Sedangkan orang tua mengapresiasi kemampuan guru dalam membimbing peserta didik, kebersihan lingkungan belajar dan pengelolaan sarana

prasarana yang baik. Adapun kendala yang dihadapi dalam upaya peningkatan kualitas layanan pendidikan anak usia dini di TK Dewi Sartika antara lain; 1) belum adanya sistem reward; 2) pergantian kebijakan Kepala Sekolah; 3) kurangnya pemanfaatan lingkungan sebagai sumber belajar. Dari kendala tersebut, TK Dewi Sartika mengambil langkah penyelesaian antara lain: 1) kebijakan pemberlakukan sistem reward; 2) mengadakan rapat sosialisasi kebijakan Kepala Sekolah terbaru; 3) memasukkan kegiatan pembelajaran yang memanfaatkan lingkungan sekitar sebagai sumber belajar ke dalam kurikulum.

DAFTAR PUSTAKA

- Daulay, Putra Haidar. 2018. Sejarah Pertumbuhan & pembaruan Pendidikan Islam. Kencana
- Irawan, Handi, 2008, Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan, Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 137 Tahun 2014 tentang Standar Pendidikan Anak Usia Dini.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 146 Tahun

- 2014 tentang Kurikulum Pendidikan Anak Usia Dini. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 18 Tahun 2018 tentang Penyediaan Layanan Pendidikan Anak Usia Dini.
- Samsirin. 2015. Konsep Mutu dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pendidikan Islam. *Jurnal At-Ta'dib* Volume 10 Nomor 1 (39-53).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction* (4 (ed.)). Andi
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Republik Indonesia.
- Widyowati, Eka dan Rusmaladewi. 2018. Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan PAUD di TK IT Al Qonita Palangka Raya Tahu Ajaran 2018/2019. *Jurnal Pendidikan dan Psikologi Pintar Harati*. Volume 15 Nomor 1 (13-24).