

Analisis Ekspektasi dan Persepsi Orang Tua terhadap Layanan PAUD di TK

Eka Widyowaty^{1✉}, Novitawati², Sulaiman³

(1,2) Pendidikan Anak Usia Dini, Universitas Lambung Mangkurat

(3) Administrasi Pendidikan, Universitas Lambung Mangkurat

✉ Corresponding author
(watyeka.we@gmail.com)

Abstrak

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 dan persepsi orangtua tinggi di TKIT Al Firdaus Banjarmasin dan TK Islam Baitul Makmur, sehingga tidak ada perbedaan yang signifikan antara ekspektasi dan persepsi orang tua karena layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan orangtua, dan kesenjangan dimensi yang paling besar di TKIT Al Firdaus Banjarmasin terdapat pada dimensi hasil belajar dan di TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin terdapat pada dimensi ketanggapan.

Kata Kunci: *Ekspektasi Orang Tua, Persepsi Orang Tua, Kualitas Layanan, Kepuasan.*

Abstract

Parental satisfaction with the quality of educational services is very important to build trust and loyalty to educational institutions. This also influences perceptions of school quality and orientation towards the chosen school. This research aims to describe and understand the analysis between parents' expectations and perceptions of the services provided by schools. This research uses a quantitative approach with descriptive methods. The population in this study was 140 people. The instruments used consisted of a questionnaire on learning outcome dimensions (22 items), responsiveness dimensions (6 items), physical facilities dimensions (3 items), personality development dimensions (5 items), academic dimensions (7 items). Next, the data was analyzed using descriptive analysis and t test. The results of the research show that parents' expectations and perceptions are high at TKIT Al Firdaus Banjarmasin and TK Islam Baitul Makmur, so there is no significant difference between parents' expectations and perceptions because the services provided are in accordance with parents' expectations, and the gap in dimensions is largest at TKIT Al Firdaus Banjarmasin is found in the learning outcomes dimension and at Baitul Makmur Islamic Kindergarten Banjarmasin it is found in the responsiveness dimension

Keyword: *Parental Expectations, Parental Perceptions, Service Quality, Satisfaction*

PENDAHULUAN

Persaingan yang ketat antar lembaga pendidikan anak usia dini dan tuntutan ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas mendorong lembaga pendidikan anak usia dini untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya dalam mempersiapkan sumber daya tersebut. Kepercayaan masyarakat terhadap kualitas yang akan diperolehnya tergantung pada kepuasan yang dapat diberikan kepada pelanggannya. Untuk dapat menjaring calon peserta didik sebanyak-banyaknya, lembaga pendidikan anak usia dini harus memenuhi harapan (ekspektasi) orang tua terhadap pelayanan yang diharapkan diperoleh dari lembaga pendidikan anak usia dini. Perbandingan antara harapan dan realitas yang diterima merupakan ukuran kepuasan orang tua siswa. Kepuasan menurut Kotler (2005) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan persepsi/harapannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat penting untuk

meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh suatu produsen. Di PAUD yang dimaksud dengan pelanggan adalah orang tua siswa. Menurut konsep Oliver (Darsono dan Junaedi, 2006), kepuasan pelanggan akan tercipta jika kebutuhan, keinginan, harapan dan tujuan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang digunakan. Oleh karena itu lembaga PAUD sebagai penyelenggara layanan pendidikan juga harus memperhatikan kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Sehingga jika orang tua siswa puas maka akan mendapatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Hawkins dan Lonney (Novitawati, 2023) menyatakan bahwa atribut pembentuk kepuasan adalah konfirmasi harapan, kemudahan memperoleh, dan kemauan untuk merekomendasikan. Konfirmasi harapan dapat diartikan sebagai kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan orang tua siswa. Kemudahan akses merupakan konsep yang berkaitan dengan layanan yang ditawarkan oleh institusi yang mudah digunakan oleh pengguna layanan. Kesiapan untuk merekomendasikan adalah kesiapan orang tua siswa untuk merekomendasikan institusi kepada orang lain atau keluarganya. Suatu lembaga pendidikan dikatakan berkualitas jika telah memenuhinya kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Artinya, kepuasan orang tua merupakan salah satu penentu mutu sekolah. Kepuasan orang tua siswa memiliki hubungan yang sangat erat dengan orientasi orang tua. Sekolah yang memiliki orientasi orang tua yang baik berpengaruh terhadap loyalitas orang tua. Harapan orang tua siswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan yang ditawarkan oleh sekolah menentukan reputasi sekolah. Keputusan pemilihan sekolah dan perilaku mencari sekolah yang baik dari orang tua dipengaruhi oleh kepuasan orang tua.

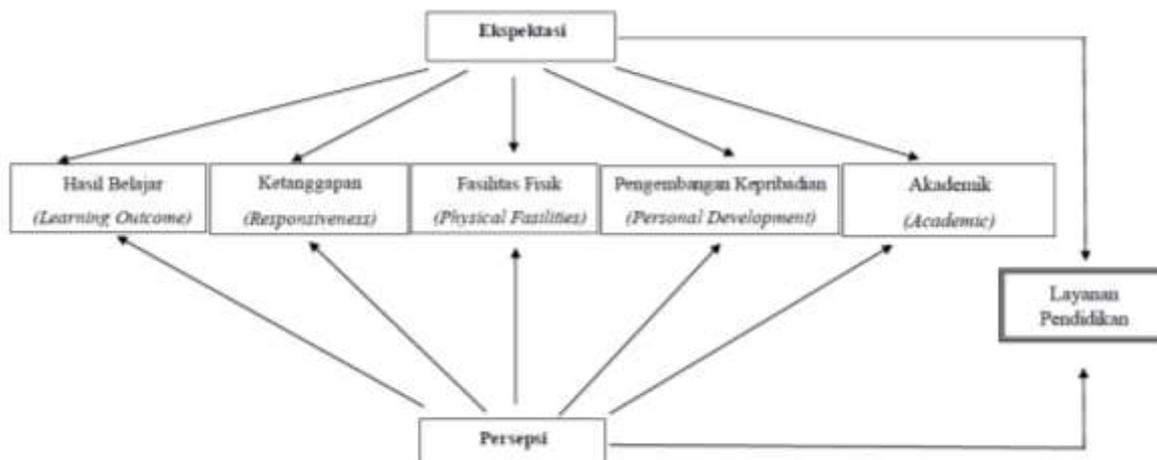
Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau aktivitas yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak berpengaruh kepemilikan apapun. Produksinya dapat dihubungkan atau tidak dihubungkan pada produk fisik. Layanan adalah perilaku produsen guna memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi kepentingan tercapainya kepuasan pelanggan. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat itu, sebelumnya dan setelah transaksi. Secara umum standar pelayanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi pula pembelian ulang yang lebih sering. Layanan atau pelayanan, dalam administrasi yang berbeda dengan pelayanan dalam kegiatan masyarakat lainnya, seperti pelayanan kesehatan, pelayanan kependudukan dan pelayanan keagamaan. Perbedaan tentunya terkait dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang, meskipun pada dasarnya sebuah layanan memiliki prinsip sama atau berdekatan. Dalam salah satu penelitian mengenai SERVQUAL, terungkap Ada lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan, yaitu: tangible berwujud atau fisik, reliability atau keandalan, responsiveness atau ketanggapan, assurance atau jaminan, empathy atau empati. Kualitas layanan pendidikan di sekolah dapat diukur dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh (Khan & Mahapatra, 2007) yang diberikan nama EDUQUAL terdiri dari lima dimensi, yaitu: hasil belajar (learning outcome), ketanggapan (responsiveness, fasilitas fisik (physical facilities, pengembangan kepribadian (personal development), akademik (Academic).

Eduqual adalah sebuah konsep yang mengacu pada kualitas pendidikan yang berkualitas. Dalam konteks layanan pendidikan PAUD (Novitawati, 2022), Eduqual dapat diartikan sebagai upaya menyelenggarakan pendidikan anak usia dini yang berkualitas dan memajukan perkembangan anak secara menyeluruh. Dalam teori ini, ada beberapa aspek penting yang harus dipenuhi dalam layanan pendidikan PAUD yang bermutu, antara lain: aspek Ketersediaan Sumber Daya, aspek ketersediaan sumber daya sangat penting dalam layanan pendidikan PAUD yang bermutu. Sumber daya yang dimaksud meliputi sumber daya manusia (guru dan tenaga pengajar), sumber daya fisik (ruang kelas, peralatan dan fasilitas), dan sumber daya non fisik (kurikulum, buku dan bahan ajar) (Novitawati, 2013). Ketersediaan sumber daya tersebut akan mempengaruhi kualitas pendidikan yang diberikan kepada anak. Aspek Kurikulum yang Tepat Kurikulum yang digunakan dalam layanan pendidikan PAUD harus sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan anak usia dini. Kurikulum harus mampu memberikan pengalaman belajar yang positif dan memotivasi anak untuk terus belajar. Kurikulum yang baik juga harus mencakup berbagai aspek perkembangan anak, seperti kecerdasan intelektual, emosional, sosial, dan fisik. Pengelolaan Kelas yang Efektif Aspek pengelolaan kelas yang efektif merupakan hal penting dalam layanan pendidikan PAUD yang berkualitas. Guru harus memiliki kemampuan mengelola kelas dengan baik, memberikan arahan dan bimbingan yang tepat kepada anak, serta mampu menciptakan suasana belajar yang kondusif. Aspek Pemberian Penguatan Positif Penggunaan penguatan positif dalam layanan pendidikan PAUD dapat memberikan dampak positif bagi tumbuh kembang anak. Guru harus mampu memberikan pujian dan penghargaan yang tepat untuk memotivasi anak belajar dan berkembang (Novitawati, 2022). Selain itu, pemberian penguatan positif juga dapat membantu anak untuk membangun rasa percaya diri yang kuat. Aspek Keterlibatan Orang Tua Keterlibatan orang tua sangat penting dalam layanan pendidikan PAUD. Orang tua harus didorong untuk terlibat dalam proses pendidikan anaknya, baik melalui partisipasi langsung di kelas maupun dengan mendampingi anaknya belajar di rumah. Keterlibatan orang tua juga dapat membantu guru mengatasi tantangan dan membangun hubungan yang baik dengan anak.

Di kota Banjarmasin khususnya, di Kecamatan Banjarmasin Utara terdapat 68 Taman Kanak-kanak. Rata-rata jumlah murid Taman Kanak-kanak di Kecamatan Banjarmasin Utara tidak banyak, sekitar 20 sampai 30 murid. Banyak sedikitnya jumlah murid dipengaruhi oleh kepuasan orang tua. Ada dua penyelenggara layanan pendidikan anak usia dini di Kota Banjarmasin khususnya di kecamatan Banjarmasin utara adalah Taman Kanak-Kanak Islam Terpadu (TKIT) Al Firdaus Banjarmasin dan TK Islam Baitul Makmur yang menjadi situs yang dipilih peneliti untuk menjadi tempat penelitian. Melihat banyaknya peningkatan jumlah siswa setiap tahunnya. Namun, bagaimana dengan ekspektasi dan persepsi orang tua terhadap sekolah tersebut. Jika melihat jumlah siswa yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Dengan melihat latar belakang yang melatarbelakangi permasalahan ini, peneliti memiliki tujuan yang selaras dengan rumusan masalah yang dibuat dalam penelitian ini, tujuannya berupa mendeskripsikan bagaimana ekspektasi, persepsi, perbedaan, dan kesenjangan di TK Islam Terpadu Al Firdaus dan TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Hal ini bertujuan untuk menganalisis ekspektasi dan persepsi orangtua terhadap lima dimensi, yaitu hasil belajar (*learning outcome*), ketanggapan (*responsiveness*), fasilitas fisik (*physical facilities*), pengembangan kepribadian (*personal development*), dan akademik (*academic*). Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua anak TK A & TK B di TK Islam Terpadu Al Firdaus Banjarmasin dan TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin sebanyak 140 orang. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner dengan skor yang dipilih Jawaban kuisisioner menggunakan skala likert yang memberikan alternatif pilihan jawaban dari skala 1 sampai 5. Sebelum kuesioner digunakan dalam penilaian, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Dilakukan analisis berupa uji beda terhadap persepsi dan ekspektasi responden. Uji beda dilakukan untuk mengetahui apakah memang benar ada perbedaan yang bermakna antara kinerja layanan yang dirasakan dengan yang diharapkan. Untuk itu dilakukan uji t terhadap dua sampel yang berpasangan (*paired samples test*), dengan bantuan software SPSS IBM Statistics 26. Teknik analisis data penelitian dilakukan dengan beberapa langkah terlebih dahulu yaitu mendeskripsikan data, dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif yaitu dengan mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena yang ada pada data. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berupa daftar pernyataan yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya yang ditujukan langsung kepada orangtua dari anak-anak tersebut.



Gambar 1. Desain Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik deskriptif menganalisis data hasil kuesioner yang menggambarkan tanggapan responden mengenai dimensi Hasil Belajar (*outcome learning*), ketanggapan (*responsiveness*), fasilitas fisik (*physical facilities*), pengembangan kepribadian (*personal development*), dan akademik (*academic*).

Tabel 1. Deskriptif Dimensi Layanan Pendidikan di TKIT Al Firdaus Banjarmasin

Dimensi	Rata-rata	Kategori
hasil belajar (<i>outcome learning</i>)	0,82	Puas
ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	-0,058	Cukup Puas
fasilitas fisik (<i>physical facilities</i>)	-0,043	Cukup Puas
pengembangan kepribadian (<i>personal development</i>)	0,054	Puas

akademik (<i>academic</i>).	0,069	Puas
-------------------------------	-------	------

Tabel 2. Deskriptif Dimensi Layanan Pendidikan di TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin

Dimensi	Rata-rata	Kategori
hasil belajar (<i>outcome learning</i>)	-0,00409	Cukup Puas
ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	0,058333	Cukup Puas
fasilitas fisik (<i>physical facilities</i>)	-0,043	Cukup Puas
pengembangan kepribadian (<i>personal development</i>)	0,054	Puas
akademik (<i>academic</i>).	-0,04143	Cukup Puas

Ekspektasi dan Persepi Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan di TKIT Al Firdaus Banjarmasin

Berdasarkan hasil analisis, maka hasil penelitian diinterpretasikan bahwa orangtua yang menyekolahkan anaknya di TKIT Al Firdaus dari dimensi hasil belajar cukup puas, dimensi ketanggapan cukup puas, fasilitas fisik cukup puas, pengembangan kepribadian puas, dan akademik puas. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya Hakim (2019). Hasil menunjukkan seluruhnya menunjukkan hasil yang positif, kecuali pada kemudahan orang tua memperoleh nomor handphone guru (realibilitas) dan kecakapan pimpinan kepala sekolah didalam mengorganisasi lembaganya (Assurance), menunjukkan sikap yang negatif yaitu 29%. Pada aspek (emphaty) 24% masih mengeluhkan kepedulian guru terhadap kebutuhan atau keluhan orangtua. Pada aspek kepuasan orang tua terhadap pendidik, berdasarkan akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada aspek cara guru menyambut kedatangan anak dan mendampingi saat penjemputan adapun skor terendah dicapai pada aspek cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang perkembangan anak, masing-masing yaitu 3,44 dan 2,98. Namun secara mayoritas orang tua siswa/resonden sudah merasa puas dengan layanan pendidik di TK Qurrota Ayun Pekanbaru. Pada aspek kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan.

Berdasarkan akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada aspek cara sekolah melibatkan orang tua dalam program sekolah, adapun skor terendah dicapai ada aspek kesesuaian penataan ruang kelas dengan kebutuhan anak, masing-masing yaitu 3,13 dan 2,6. Dalam hal ini, mayoritas orang tua siswa/responden puas dengan layanan sarana, prasarana, dan pengelolaan di TK Qurrota Ayun Pekanbaru. Pada aspek kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian. Berdasarkan akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada aspek kesesuaian variasi kegiatan ekstrakurikuler dengan minat anak, adapun skor terendah dicapai pada aspek cara sekolah menampilkan dokumentasi kegiatan sekolah, masing-masing yaitu 3,17 dan 2,77. Dalam hal ini, mayoritas orang tua siswa/responden merasa puas dengan layanan standar isi, proses dan penilaian di TK Qurrota Ayun Pekanbaru. Pada aspek kepuasan orang tua terhadap tingkat pencapaian perkembangan. Berdasarkan akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada aspek penambahan kemampuan anak untuk beradaptasi dengan teman, membantu teman dan berbagi, adapun skor terendah dicapai pada aspek cara sekolah dalam memantau kesehatan pertumbuhan fisik anak, masing-masing yaitu 3,11 dan 2,9. Namun mayoritas orang tua/responden merasa puas dengan layanan tingkat pencapaian perkembangan di TK Qurrota Ayun Pekanbaru.

Ekspektasi dan Persepi Orangtua Terhadap Layanan Pendidikan di TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin

Berdasarkan hasil analisis, maka hasil penelitian diinterpretasikan bahwa orangtua yang menyekolahkan anaknya di TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin dari dimensi hasil belajar cukup puas, dimensi ketanggapan cukup puas, fasilitas fisik cukup puas, pengembangan kepribadian puas, dan akademik cukup puas. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya Hakim (2019). Hasil menunjukkan seluruhnya menunjukkan hasil yang positif, kecuali pada kemudahan orang tua memperoleh nomor handphone guru (realibilitas) dan kecakapan pimpinan kepala sekolah didalam mengorganisasi lembaganya (Novitawati, 2023a), menunjukkan sikap yang negatif yaitu 29%. Pada aspek (emphaty) 24% masih mengeluhkan kepedulian guru terhadap kebutuhan atau keluhan orangtua. Pada aspek kepuasan orang tua terhadap pendidik, berdasarkan akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada aspek cara guru menyambut kedatangan anak dan mendampingi saat penjemputan, adapun skor terendah dicapai pada aspek cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang perkembangan anak, masing-masing yaitu 3,44 dan 2,98 (Daulay, 2022).

Namun secara mayoritas orang tua siswa/resonden sudah merasa puas dengan layanan pendidik. Pada aspek kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan. Berdasarkan akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada aspek cara sekolah melibatkan orang tua dalam program sekolah, adapun skor terendah dicapai ada aspek kesesuaian penataan ruang kelas dengan kebutuhan anak, masing-masing yaitu 3,13 dan 2,6. Dalam hal ini, mayoritas orang tua siswa/responden puas dengan layanan sarana, prasarana, dan pengelolaan di TK. Pada aspek kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan

penilaian. Berdasarkan akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada aspek kesesuaian variasi kegiatan ekstrakurikuler dengan minat anak, adapun skor terendah dicapai pada aspek cara sekolah menampilkan dokumentasi kegiatan sekolah, masing-masing yaitu 3,17 dan 2,77. Dalam hal ini, mayoritas orang tua siswa/responden merasa puas dengan layanan standar isi, proses dan penilaian di TK. Pada aspek kepuasan orang tua terhadap tingkat pencapaian perkembangan. Berdasarkan akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada aspek penambahan kemampuan anak untuk beradaptasi dengan teman, membantu teman dan berbagi, adapun skor terendah dicapai pada aspek cara sekolah dalam memantau kesehatan pertumbuhan fisik anak, masing-masing yaitu 3,11 dan 2,9. Namun mayoritas orang tua/responden merasa puas dengan layanan tingkat pencapaian perkembangan di TK.

SIMPULAN

Tingkat Ekspektasi orangtua terhadap layanan pendidikan di TKIT Al Firdaus Banjarmasin termasuk kategori tinggi. Tingkat Ekspektasi orangtua terhadap layanan pendidikan di TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin termasuk kategori tinggi. Tingkat Persepsi orangtua terhadap layanan pendidikan di TKIT Al Firdaus Banjarmasin termasuk kategori tinggi. Tingkat Persepsi orangtua terhadap layanan pendidikan di TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin termasuk kategori tinggi. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara ekspektasi dan persepsi orangtua terhadap layanan pendidikan di TKIT Al Firdaus Banjarmasin. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara ekspektasi dan persepsi orang tua terhadap layanan pendidikan di TK Islam Baitul Makmur Banjarmasin. Karena layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan orangtua. Kesenjangan kualitas dimensi hasil belajar (outcome learning) yang memiliki nilai lebih besar 0,82 dari nilai rata total dimensi -0,013. yang berarti orang tua puas dengan layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah. Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, orang tua di TKIT Al Firdaus Banjarmasin merasa bahwa layanan pendidikan yang diberikan hampir mencapai ekspektasi dan harapan mereka. Kesenjangan kualitas dimensi ketanggapan (responsiveness) yang memiliki nilai lebih besar 0,058333 dari nilai rata total dimensi 0,004763. yang berarti orang tua puas dengan layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Alrasid, H. (2015). *Kepuasan Orang Tua terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD Di TKIT Al Khairat Kecamatan Umbul Harjo Kota Yogyakarta*. Skripsi. Program Studi. Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Anwar, A.N. *Hubungan Kualitas Layanan Pendidikan Anak Usia Dini Dengan Kepuasan Orang Tua Peserta Didik Di PG-TK Aisyiyah Bustanul Athfal Bebekan Sidoarjo*. Jurusan Pendidikan Luar Sekolah, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ary D, Jacobs, L.C, Razavieh, A. (Terjemah Arief Furchan). 2004. *Introduction to Research in Education*. Surabaya.
- Ary D, Jacobs, L.C, K, Christine, Irvine, S. Walker, D. 2018. *Introduction to Research in Education*. ISBN:1337566004, 9781337566001
- Asrul, N. A. M. (2020). *Ekspektasi dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Secara Daring Selama Pandemi Covid 19*. Program Studi Keperawatan. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Daulay, M. I. (2018). Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD Di TK Qurrota Ayun Pekanbaru. *Journal of Islamic Early Childhood Education*, 1 (1), 21-38.
- Engel, J. F., Roger, D., & Paul, W. M. (2010). *Consumer Behavior*. New York: McGraw-Hill Education.
- Hakim, A. (2018). Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD. *Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 2 (2), 11-21.
- Hardani, P & Anggraeni R. (2021) Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Lembaga PAUD Di TK Islam Al-Hikmah. Kecamatan Harapan Baru, Bekasi Utara. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5 (3), 6633-6643.
- Haylan, L.I (2013). *Uji Hipotesis Statistik. Dept. Fisheries and Marine Resource Management*. University of Brawijaya.
- Khan, M. L., & Mahapatra, S. S. (2007). An empirical investigation of the dimensionality of customer satisfaction. *Journal of Services Research*, 7(1), 75-97.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2017). *Buku Pedoman Pendidikan Anak Usia Dini*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2018). *Kurikulum Pendidikan Anak Usia Dini*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Liana, N. A, dkk. (2016). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik Terhadap Layanan Pendidikan. *Manajemen Pendidikan*, 25(1), 39-46.

- Mu'amalah, E & Reza, M. (2022). Survei Faktor Yang Mempengaruhi Orang Tua Peserta Didik Dalam Memilih Sekolah Taman Kanak-kanak RW. 01. Kertajaya, Surabaya. *Jurnal PAUD Teratai*, 11 (1), 51-58.
- Novitasari, N, dkk. (2018). Analisis Kebutuhan Layanan Pendidikan Taman Kanak-kanak Telkom Buah Batu Menggunakan Integrasi Education Quality dan Refined Kano, 5 (2), 2467.
- Novitawati. (2013). Kesiapan Sekolah Anak Taman Kanak-Kanak Berbasis Model Pembelajaran Sentra (Studi Kualitatif di Taman Kanak Kanak Islam Sabibal Muhtadin Banjarmasin, tahun 2011. *Jurnal Pendidikan Usia Dini*, 7(1), 109-132.
- Novitawati, N. (2022). Developing Fine Motor Skills Using The Explicit Instrcution Model and Assigning Tasks in Cutting Out Group B Patterns In Baitul Makmur Islamic Kindergarten Banjarmasin. *E-CHIEF Journal*, 2(2), 11-19.
- Novitawati, N., & Yulius, H. (2023a). Pemanfaatan Google Site Terintegrasi E-Worksheet Bagi Guru PAUD Kota Banjarmasin. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(4), 8298-8303.
- Novitawati, N., Anggreani, C., & Reski, P. (2023b). Pemberdayaan Kelompok Ibu Rumah Tangga dalam Pengolahan Labu Kuning Menjadi Camilan Sehat Sebagai Upaya Pencegahan Stunting. *JCES: Journal of Character Education Society*, 6(1), 27-34
- Oktavika Dwi Putri. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Di Kecamatan Gunungpati, Kota Semarang. Skripsi. Universitas Negeri Semarang..