Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2460



ISSN 2598-9936 (online), https://ijins.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2460

Table Of Contents

Journal Cover 1
Author[s] Statement 3
Editorial Team 4
Article information 5
Check this article update (crossmark) 5
Check this article impact 5
Cite this article 5
Title page 6
Article Title 6
Author information 6
Abstract 6
Article content 7

ISSN 2598-9936 (online), https://ijins.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2460

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode

Indonesian Journal of Innovation Studies
Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2460

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Managing Editor

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Complete list of editorial team (link)

Complete list of indexing services for this journal (link)

How to submit to this journal (link)

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2460

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact (*)















Save this article to Mendeley



(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2460

Innovation In Educational Quality Predicts Parental Satisfaction Across Surabaya Kindergartens

Inovasi Mutu Pendidikan Menentukan Kepuasan Orang Tua Taman Kanak Kanak Surabaya

Prama Pratyaksa, 24010845019@mhs.unesa.ac.id (*)

Program Studi S-2 Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

Erny Roesminingsih, ernyroesmaningsih@unesa.ac.id

Program Studi S-2 Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

Muhammad Sholeh, muhammadsholeh@unesa.ac.id

Program Studi S-2 Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

(*) Corresponding author

Abstract

General Background Early childhood education lays the crucial foundation for cognitive and social-emotional development. **Specific Background** Kindergartens must manage both physical infrastructure and learning experiences to meet familial expectations based on the Expectation-Disconfirmation Theory. **Knowledge Gap** Previous studies yield inconsistent findings regarding whether tangible assets or teaching processes serve as the primary determinant of fulfillment in urban early learning settings. **Aims** This study analyzes the individual and simultaneous contributions of school infrastructure and educational quality toward parental satisfaction across kindergartens in Surabaya. **Results** Multiple linear regression analysis of 100 respondents reveals that educational quality constitutes a positive and statistically significant predictor, whereas physical infrastructure shows a positive but non-significant individual contribution. However, simultaneously, both environmental assets and educational quality significantly predict overall fulfillment. **Novelty** This research empirically positions human-centered instruction as the dominant precursor to trust, redefining tangible assets as a necessary supporting condition rather than a standalone determinant. **Implications** Early childhood management should prioritize teacher competence, meaningful learning experiences, and transparent family communication, while concurrently maintaining safe physical environments to fulfill stakeholder expectations.

Highlights

- Pedagogical processes and teacher competence primarily shape family fulfillment and trust.
- Infrastructure acts as a foundational support rather than an isolated determinant.
- Early childhood management must integrate environmental safety with continuous instructional improvements.

Keywords

Early Childhood Education; Teacher Competence; Expectation Disconfirmation Theory; Service Quality; School Management

Published date: 2026-11-15

Copyright © Author(s). This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2460

PENDAHULUAN

Pendidikan anak usia dini merupakan tahap penting dalam meletakkan dasar perkembangan kognitiff, bahasa, sosial-emosional, fisik-motorik, nilai agama, moral dan kemandirian anak. Pada tahap ini, pengalaman belajar tidak hanya ditentukan oleh kegiatan pembelajaran di kelas, tetapi juga lingkungan fisik, interaksi dengan pendidik, pola komunikasi sekolah dengan keluarga, serta konsisten layanan yang diberikan. Taman Kanak-Kanak (TK) sebagai salah satu bentuk layanan pendidikan anak usia dini perlu mengelola seluruh sumber daya secara terencana agar mampu menghadirkan lingkungan belajar yang aman, nyaman, menyenangkan dan sesuai dengan kebutuhan perkembangan anak.

Sarana dan prasarana merupakan unsur pendukung yang memungkinkan proses pendidikan berlangsung. sarana mencakup peralatan yang digunakan secara langsung dalam prose pembelajaran, seperti alat permainan edukatif, media pembelajaran dan perlengkapan kelas. Prasarana mencakup segala fasilitas penunjang, antara lain ruang kelas, sanitasi, halaman dan area bermain, bangunan dan lingkungan sekolah. Dalam pendidikan anak usia dini, fasilitas tersebut tidak hanya cukup untuk disediakan, namun kondisinya perlu memadai yaitu berupa aman, bersih, terawat, mudah digunakan dan sesuai dengan karakteristik anak. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan menekankan bahwa standar sarana dan prasarana harus mendukung pembelajaran yang aktif, kolaboratif, menyenangkan dan efektif. Sekaligus menjamin keamanan, kesehatan, keselamatan dan aksesbilitas terhadap lingkungan.

Meskipun demikian, ketersediaan fasilitas tidak selalu menjamin bahwa layanan pendidikan tersebut telah memenuhi mutu. fasilitas yang lengkap perlu dimanfaatkan secara tepat oleh pendidik dalam proses pembelajaran baik di dalam kelas maupun di luar kelas. Sebaliknya pun begitu, fasilitas sederhana di suatu sekolah jika dapat digunakan secara tepat dan maksimal serta berdata kreatif akan dapat menunjang tahap perkembangan anak. Oleh sebab itu sarana dan prasarana sebaiknya dipahami sebagai bagian dari sistem layanan pendidikan yang saling terkait dengan kompetensi guru, kurikulum, kepemimpinan kepala sekolah, proses asesmen perkembangan dan komunikasi yang dua arah dengan orang tua.

Mutu pendidikan yang merujuk pada kemampuan lembaga untuk memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan serta memperbaiki layanan secara berkelanjutan. dalam perspektif Total Quality Management (TQM), mutu buka hanya dilihat dari hasil akhir melainkan juga dari kualitas proses, keterlibatan seluruh warga sekolah, kepemimpinan, pengambilan keputusan berbasis data dan hubungan dengan pemangku kepentingan (Sallins, 2002). Pada jenjang TK mutu pendidikan dapat tercermin dari kesesuain pembelajaran denga tahap perkembangan anak, kemampuan guru menciptakan pengalaman belajar yang bermakna, perhatian terhadap kebutuhan individu pemantauan perkembangan dan keterbukaan sekolah dalam menyampaikan informasi kepada orang tua.

Orang tua merupakan pemangku kepentingan dalam pendidikan anak usia dini. Mereka mempercayakan kepada sekolah dan menilai layanan berdasarkan layanan yang diterima. Termasuk keamanan, perhatian guru, komunikasi, kemajuan perkembangan anak dan kualitas pengelolaan sekolah. Expectation-Disconfirmation Theory menjelaskan bahwa kepuasaan muncul dari perbandingan antara harapan sebelum menerima layanan dan persepsi atas kinerja aktula layanan tersebut (Oliver, 1980). Apabila layanan sesuai atau bahkan melampaui harapan maka kepuasan akan cenderung meningkat. Sebaliknya apabila layanan di bawah harapan maka ketidakpuasan akan muncul.

Konteks ruang Surabaya memberikan ruang penting untuk mengkaji keterikatan antara fasilitas, mutu pendidikan dan kepuasaan orang tua, khususnya pada satuan TK. Lembaga pendidikan dapat memiliki kondisi fasilitas dan kapasitas pengelolahan yang beragam. Orang tua juga memiliki harapan yang beragam terhadap sekolah, tidak semua orang tua memiliki harapan yang sama. Sebagian menaruh perhatian pada lingkungan fisik dan keamanan, sebagian lagi lebih menekankan kualitas pembelajaran, kompetensi guru, perkembangan sosial dan emosional anal serta kemudahan memperoleh informasi. Perbedaan persepsi tersebut membuat hubungan antara sarana dan prasarana dan kepuasaan orang tua perlu diuji secara empiris bukan diasumsikan secara signifikan.

Penelitian terdahulu yang dibahas dalam tesis menunjukkan temuan yang beragam. Sejumlah kajian melaporkan keterkaitan positif antara fasilitas sekolah dengan kepuasan pengguna. Sedangkan kajian lain menunjukkan bahwa kualitas guru, metode pembelajaran dan suasana sekolah dapat lebih menentukan penilaian orang tua dibandingkan hanya fasilitas semata. Variasi penemuan tersebut menjadi alasan untuk menguji kembali pengaruh sarana prasarana dalam meningkatkan mutu pendidikan secara parsial maupun simultan dalam konteks TK di Kota Surabaya.

Berdasakan uraian tersebut, peneliti ingin berfokus pada tiga pertayaan : (1) apakah sarana dan prasarana sekolah berpengatuh terhadap kepuasaan orang tua siswa, (2) apakah mutu pendidikan berpengaruh terhadap kepuasaan orang tua siswa, (3) apakah sarana dan prasarana sekolah serta mutu pendidikan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasaan orang tua siswa TK di Kota Surabaya. hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan manajemen pendidikan, khususnya dalam penentuan prioritas peningkatan layanan dan pengelolaan sumber daya sekolah.

LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

Sarana dan Prasarana Sekolah

Sarana dan Prasarana pendidikan merupakan bagian penting dari input pendidikan yang berperan dalam mendukung kelancaran proses pembelajaran dan pencapaian tujuan pendidikan. Dalam konteks Taman Kanak-Kanak (TK) Sarana dan Prasarana tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap kegiatan belajar tetapi juga bagian dari lingkungan yang memperngaruhi kenyamanan, keamanan dan pengalaman belajar anak. Sarana pendidikan mencakup berbagai peralatan

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2460

dan perlengkapan yang digunakan dalam proses belajar anak secara langsung dalam pembelajaran. Seperti alat permainan edukatif, buku cerita, media pembelajaran serta perlengkapan kegiatan seni dan motorik. Sementara itu, prasarana pendidikan meliputi segala fasilitas dasar yang menunjang penyelenggaraan pendidikan antara lain seperti ruang kelas, toilet, tempat cuci tangan dan lingkungan sekolah. ketersediaan fasilitas yang memadai perlu disertai dengan kondisi yang layak, nyaman dan sesuai dengan tahap perkembangan serta kebutuhan anak usia dini.

Kualitas Sarana dan Prasarana pendidikan dapat ditinjau melalui sejumlah indikator antaralain ketersediaan, kelayakan, kebersihan, keamanan, kenyamanan, kendala fungsi dan kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan pengguna. Ketersediaan menunjukkan sejauh mana fasilitas yang diperlukan telah tersedia untuk menunjang kegiatan pembelajaran, sedangkan kelayakan berkaitan dengan kondisi fasilitas dan kemampuan untuk digunakan sesuai fungsinya. kebersihan dan kenyamanan berhubungan dengan terciptanya lingkungan belajar yang sehat dan kondusif, sementara keamanan berkaitan dengan upaya meminimalkan risiko kecelakaan atau cedera pada anak. Keandalan fungsi menunjukkan kemampuan fasilitas untuk digunakan secara konsisten tanpa gangguan yang berarti. Adapun kesesuaian dengan kebutuhan pengguna mencerminkan sejauh mana fasilitas dirancang dan dikelola berdasarkan karakteristik anak usia dini, termasuk kebutuhn bermain, eksplorasi, interaksi sosial, serta aksesibilitas bagi anak dengan kebutuhan yang beragam.

Dalam tesis ini, pembahasan mengenai kualitas layanan menggunakan kerangka SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Kerangka tersebut mencakup lima dimensi, yaitu (1) tangibles, (2) reliability, (3) responsiveness, (4) assurance, dan (5) empathy. Dimensi tangibles merujuk pada aspek fisik yang dapat diamati seperti ruang kelas, bangunan sekolah, peralatan belajar dan kebersihan lingkungan, dilengkapi dengan kelengkapan fasilitas bermain. Dimensi reliability berkaitan dengan kemampuan sekolah menyediakan dan menjaga funsi fasilitas secara konsisten sesuai dengan kebutuhan pembelajaran. Dimensi Responsiveness mengacu pada kesigapan pihak sekolah menangani kebutuhan pengguna, termasuk mengenai kerusakan fasilitas dan menindak lanjuti keluhan orang tua terkait hal tersebut. Dimensi assurance berkaitan dengan jaminan keamanan dan keselamatan serta keyakinan orang tua terhadap pengelola lingkungan sekolah. Sementara dimensi empathy menggambarkan perhatian sekolah terhadap kebutuhan individu anak dan keluarga , termasuk upaya menyesuaikan lingkungan belajar dengan karakteristik dan kebutuhan peserta didik.

Penerapan kerangka SERVQUAL dalam penilaian Sarana dan Prasarana pendidikan TK memungkinan kualitas fasilitas dipahami secara menyeluruh. Hal itu tidak terbatas pada jumlah dan keadaan aset fisik saja. Fasilitas yang tersedia dalam jumlah yang memadai belum tentu memberikan manfaat yang optimal apabila tidak dirawat dengan maksimal, tidak memiliki rasa aman atau tidak sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Sebaliknya, fasilitas yang dikelola dengan baik mudah digunakan dan didukung oleh respon sekolah yang cepat dapat meningkatkan kepercayaan yang positif dari orang tua kepada sekolah serta persepsi positif orang tua terhadap layanan pendidikan. Penilaian orang tua juga dapat dipengaruhi oleh keterbukaan sekolah dalam menjelaskan prosedur keselamatan, ketepatan dalam menangani keluhan dan perhatian terhadap kenyamanan anak selama berada di sekolah. Oleh karena itu, kualitas Sarana dan Prasarana pendidikan perlu dipahami sebagai perpaduan antara kondisi fisik fasilitas, keberfungsian sistem, sistem pengeloaan dan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan layanan sekolah.

Berdasarkan uraian tersebut, pengelola Sarana dan Prasarana pendidikan pada TK perlu dilakukan secara terencana, sistematis dan berkelanjutan. Pengelolaan tersebut dapat dimulai dari inventaris sekolah yang dimiliki dikelola dengan baik dan teratur dengan mengetahui jumlah, kondisi, dan tingkat pemanfaatannya. Hal itu kemudian dilanjutkan dengan pemeriksaan rutin, pemeriksaan berkala, perbaikan kerusakan serta prioritas pengadaan kebutuhan pembelajaran anak yang mendukung pembelajaran dan keselaman anak. Selain itu, sekolah perlu menyediakan mekanisme penyampaian keluhan agar orang tua dapat berpartisipasi dalam meningkat kualitas fasilitas. Pelibatan guru, tenaga kependidikan, orang tua dan pihak terkait dapat membantu sekolah mengidentifikasi kebutuhan yang belum terpenuhi serta dapat menentukan langkah perbaikan yang tepat. Dengan demikian Sarana dan Prasarana pendidikan tidak hanya dipandang sebagai aset institusi semata tetapi juga komponen strategis dalam membangun lingkungan pendidikan anak usia dini yang aman, inlusif, nyaman dan berkualitas dan pada akhirnya berpotensi mendukung tingkat kepuasaan orang tua terhadap layanan pendidikan.

Mutu Pendidikan

Mutu pendidikan merupakan kualitas keseluruhan proses dan layanan pendidikan yang diterima oleh peserta didik. Dalam perspektif TMQ, peningkatan mutu dilaksanakan melalui fokus pada mitra pendidikan, keterlibatan seluruh anggota organisasi, perbaikan berkelanjutan, pendekatan proses, kepemimpian , keputusan berbasis data dan hubungan yang saling menguntungkan dengan pemangku kepentingan (Sallis, 2002). Prinsip itu relevan bagi TK karena mutu tidak dapat direduksi hanya pada pencapaian akademik. Mutu juga tercermin dalam pengalaman belajar, dukungan terhadap pengembangan anak , interaksi guru dan anak, penilaian perkembangan serta kerja sama dengan keluarga (orang tua).

Pada praktiknya, orang tua dapat menilai mutu pendidikan melalui kompetensi dan profesionalisme guru, kualitas kegiatan belajar, kejelasan komunikasi, respon terhadap kebutuhan anak, pelayanan administrasi dan bukti perkembangan anak. Sekolah perlu memastikan bahwa harapan keluarga diterjemahkan menjadi praktik layanan yang konsisten. Pengumpulan umpan balik orang tua, refelksi pembelajaran, pengembangan profesional guru, dan pemanfaaatan data perkembangan anak merupakan contoh strategis perbaikan berkelanjutan yang dapat memperkuat mutu.

Kepuasan Orang Tua Siswa

Kepuasan orang tua dipahami sebagai evaluasi terhadap layanan pendidikan berdasarkan perbandingan antara harapan dan pengalaman nyata. Mengacu pada Expectation-Disconfirmation Theory (Oliver, 1980), kepuasaan berkaitan dengan

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2460

ekspektasi, kinerja layanan dan dipersiapkan serta kesesuaian atau tidak antara keduanya. Dalam penelitian pendidikan, harapan ini berbagai macam wujudnya antara lain dapat berupa harapan orang tua, persepsi atas kinerja sekolah, penilaian kesesuaian layanan serta kecenderungan untuk mempercayai dan merekomendasikan sekolah.

Kepuasan orang tua bukan satu-satunya indikator kepuasaan terhadap suatu fasilitas atau peristiwa. Penilaian tersebut dapat berbentuk akumulasi interaksi dengan sekolah dan pengamatan terhadap perkembangan anak. Komunikasi yang terbuka, informasi yang mudah dipahami, penanganan masalah yang responsif, dan perhatian terhadap kebutuhan anak dapat semakin memperkuat rasa percaya. Sebaliknya, jika kesenjangan antara janji dan realisasi layanan tidak dilakukan secara aktual maka akan menurunkan kepuasaan orang tua.

Kerangka Konseptual dan Hipotesis

Penelitian ini menempatakan sarana dan prasarana sekolah sebagai variabel (X_1), mutu pendidikan (X_2) sebagai variabel independen, sedangkan kepuasaan orang tua siswa (Y) sebagai variabel dependen. Secara konseptual sarana dan prasarana diperkirakan berkontribusi terhadap kepuasaan melalui penyedia lingkungan yang aman dan mendukung pembelajaran. Mutu Pendidikan diperkirakan berkontribusi melalui kualitas prose belajar, profesionalisme, pendidik, layanan dan perkembangan anak. Kedua variabel juga diperkirakan memberikan pengaruh secara berkesinambungan dan saling berjalan bersama.

Hipotesis yang diuji adalah: H1, sarana dan prasarana sekolah berpengaruh secara parsial terhadap kepuasaan orang tua siswa; H2, mutu pendidikan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasaan orang tua siswa; H3, sarana dan prasarana sekolah dan mutu pendidikan berpengaruh secara stimulan terhadap kepuasaan orang tua siswa di TK Kota Surabaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengguanakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan deskiptif korelatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pengukuran variabel dan data numerik yang diperoleh dari kuesioner, kemudian di analisis menggunakan prosedur statistik untuk mengetahui hubungan antarvariabel yang diteliti. Rancangan deskriptif digunakan untuk memberi gambaran tentang saran dan prasarana, mutu pendidikan dan juga tingkat kepuasaan orang tua terhadap layanan pendidikan Taman Kanak-Kanak (TK) di Kota Surabaya. Sementara itu, rancangan korelasional dan analisis regresi. diterapkan untuk menguji hubungan serta kontribusi statistik variabel independen terhadap variabel dependen tanpa memberikan manipulasi atau perlakuan tertentu kepada subjek penelitian.

Penelitian dilakukan pada orang tua yang memiliki pengalaman menyekolahkan anak pada Taman Kanak-Kanak (TK) yang berlokasi di Kota Surabaya. Jumlah responden yang datanya akan di analisis adalah sebanyak 100 orang. Penentuan responden dilakukan dengan sistem non-probability sampling dengan metode purposif sampling yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu dengan tujuan penelitian. Kriteria responden adalah orang tua yang tinggal di area Kota Surabaya serta memiliki atau pernah menyekolahkan anak tersebut di TK wilayah tersebut. Pemilihan teknik ini di dasarkan pada pengalaman responden secara langsung dengan lingkungan dan layanan pendidikan TK sehingga dapat memberikan penilaian yang relevan terhadap aspek-aspek yang diteliti.

Pengumpulan data utama dilakukan dengan penyebaran data kuesioner yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian. Instrumen menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat persetujuan, penilaian, atau persepsi responden terhadap pernyataan yang diberikan. Sarana dan prasarana sekolah sebagai variabel independen pertama (X_1), variabel independen kedua mutu pendidikan (X_2) sebagai variabel independen, sedangkan kepuasaan orang tua siswa (Y) adapun variabel dependen. Secara konseptual sarana dan prasarana diperkirakan berkontribusi terhadap kepuasaan melalui penyedia lingkungan yang aman dan mendukung pembelajaran.

Selain menggunakan kuesioner, peneliti juga memanfaatkan observasi sebagai sumber pendukung pemerolehan data mengenai kondisi fasilitas sekolah, lingkungan sekolah serta aspek lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan. Observasi mendukung dalam pemberian konteks dalam hasil responden terutama dalam memahami keterkaitan antara kondisi lingkungan sekolah dana persepsi orang tua terhadap layanan kualitas pendidikan. Dokumentasi juga digunakan untuk melengkapi informasi tersebut dengan berupa dokumen, arsip, profil sekolah, foro serta hal lainnya yang relevan dengan fokus kajian. Dengan beberapa teknik pengumpulan data tersebut diharapkan dapat memperkaya pehaman fenomena yang diteliti, meskipun analisis kuantitatif utama tetap di dasarkan pada data yang diperoleh melalui kuesioner.

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis data akan dianalisis dengan perangkat ISS SPSS Statistics melalui beberapa tahapan dan instrumen. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pernyataan mampu mengukur aspek atau konstruk yang dimaksud dengan indikator variabel penelitian. Selanjutnya, uji realibilitas digunakan untuk menilai. konsistensi internal instrumen dalam mengukur variabel yang diteliti. Kedua pengujian tersebut penting untuk memastikan data yang diteliti memiliki dasar. pengukuran yang memadai. Hasil pengujian validitas dan realibilitas menjadi pertimbangan dan penentu kelayakan sebelum hasil statistik. diinterpretasikan lebih lanjut.

Tahap berikutnya adalah. pengujian asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Uji normalitas digunakan untuk apakah residual model regresi memenuhi asumsi distribusi normal, sedangkan uji multikolinearitas bertujuan mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier yang kuat diantara variabel independen. Sementara itu, uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menilai apakah ketidaksamaan varietas residual pada berbagai pengamatan dan situasi. Pengujian asumsi tersebut perlu dilakukan untuk mengevaluasi kelayakan model regresi linear

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2460

berganda yang digunakan. Interpretasi hasil harus sesuai dengan kriteria pengujian yang sesuai dan telah dipertimbangkan karakteristik data yang dianalisis.

Analisis utama dilakukan menggunakan regresi linear berganda untuk menguji kontribusi statistik sarana dan prasarana sekolah serta mutu pendidikan terhadap kepuasaan orang tua. Model regresi yang digunakan dinyatakan dalam persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$, dengan Y sebagai kepuasan orang tua, a sebagai konstanta, b_1 dan b_2 sebagai koefisien regresi, X_1 sebagai sarana dan prasarana sekolah, X_2 sebagai mutu pendidikan, serta e sebagai galat atau komponen kesalahan. Pengujian hipotesis dilakukan melaui uji t untuk menilai konstribusi masing-masing variabel independen secara parsial dan uji F untuk menilai signifikansi model secara simultan. Taraf signifikansi sebesar 0,05, sehingga nilai p lebih kecil dari 0,05 diperlakukan sebagai bukti statistik yang signifikan pada taraf tersebut. Interpretasi juga mempertimbangkan arah dan besarnya koefisien regresi, nilai statistik pengujian, serta kesesuaian temuan dengan hipotesis penelitian.

Dalam menafsirkan hasil penelitian perlu diperhatikan bahwa temuan diperoleh dari penilaian 100 orang yang dipilih secara purposif, sehingga karakteristik sampel dan kriteria pemilihannya menjadi bagian penting dalam memahami hasil analisis. Penggunaan teknik non-probability sampling membatasi dasar generalisasi statistik terhadap seluruh populasi orang tua siswa TK di Kota Surabaya. Oleh karena itu hasil penelitian lebih tepat dipahami. sebagai gambaran empiris mengenai persepsi responden yang terlibat. Secara otomatis mewakili orang tua siswa TK di wilayah tersebut. Sumber utama kuesioner mempresentasikan persepsi yang diukur melalui instrumen penelitian. Meskipun analisis regresi digunakan untuk menguji kontribusi statistik variabel independen terhadap variabel dependen hasilnya tidak akan datang dengan sendirinya untuk membuktikan sebab akibat. Dengan demikian kesimpulan penelitian perlu disusun berdasarkan hasil pengujian statistik, karakteristik sampel, dan batasan metodologis yang telah ditetapkan.

HASIL PENELITIAN

Kelayakan Data dan Model

Tesis melaporkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas sehingga dilanjutkan ke dalam hipotesis. pada uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200, lebih besar daripada 0,05. Dengan demikian residual dinyatakan berdistribusi normal berdasarkan kriteria yang digunakan. Pada tabel koefisien nilai toleransi untuk kedua variabel menunjukkan veriabel independen sebesar 0,377 dan nilai VIF sebesar 2,652. angka tersebut menunjukkan tidak terdapat indikasi multikolinearitas yang melampaui batas umum digunakan dalam analisis regresi.

Penelitian ini juga menyatakan bahwa model memenuhi pengujian heterokedastisitas. Berdasarkan laporan tersebut model regresi dipandang layak digunaka untuk menguji pengaruh sarana dan prasarana serta mutu pendidikan terhadap kepuasaan orang tua. Namun dalam interpretasi artikel, kelayakan model tidak mengilangkan kebutuhan untuk membaca hasil setiap koefisien secara terpisah. Model yang signifikan secra simultan tidak berarti seluruh variabel independen pasti signifikan secara indivual.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi menghasilkan konstanta sebesar 0,854. Koefisien regresi sarana dan prasarana sekolah sebesar 0,105, sedangkan koefisien regresi mutu pendidikan sebesar 0,556. Dengan demikian persamaan regresi yang dilaporkan adalah $Y = 0,854 + 0,105X_1 + 0,556X_2$, dengan catatan bahwa persamaan mengikuti nilai koefisien tidak terstandar yang ditampilkan dalam tesis. kedua koefisien. memiliki arah positif, tetapi signifikansi statistiknya berbeda.

Variabel	B	Beta terstandar	t	Sig.
Konstanta	0,854	-	0,215	0,830
Sarana dan prasarana sekolah (X_1)	0,105	0,120	1,164	0,247
Mutu pendidikan (X_2)	0,556	0,683	6,610	<0,001*

Catatan :*Nilai signifikan ditampilkan sebagai 0,000 pada keluaran SPSS. Pelaporan inilah yang tepat $p < 0,001$, bukan $p = 0$.

Pengaruh Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Orang Tua

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa sarana dan prasarana memiliki koefisien regresi sebesar 0,015, nilai t sebesar 1,164, dan nilai signifikansi sebesar 0,247. Karena nilai signifikansi lebih besar 0,05 hipotesis mengenai pengaruh parsial sarana dan prasarana tidak didukung oleh hasil statistik penelitian ini. Arah koefisiean yang positif menunjukkan hubungan yang searah dengan model, tetapi kecenderungan tersebut tidak cukup kuat dinyatakan sebagai signifikan secara statistik.

Temuan ini tidak dapat ditafsirkan bahwa fasilitas sekolah tidak penting. Sarana dan prasarana tetap menyajdi dasar bahwa lingkungan belajar harus menciptakan suasana aman dan nyaman serta layak. Hasilnya lebih tepat dimaknai bahwa, setelah mutu pendidikan diperhitungkan sebagai model variasi penilaian sarana dan prasarana belum menunjukkan kontribusi parsial yang signifikan terhadap kepuasan orang tua dalam sampel penelitian. Dengan kata lain, fasilitas fisik saja belum cukup untuk membentuk kepuasaan apabila tidak diikuti oleh pengalaman pendidikan yang bermutu untuk siswa.

Pengaruh Mutu Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2460

Mutu pendidikan memiliki koefisien regresi sebesar 0,556, nilai t sebesar 6,610, dan nilai signifikansi yang ditampilkan SPSS sebesar 0,000 (dilaporkan sebagai p < 0,001). Karena nilai signifikansi lebih kecil 0,05 sehingga mutu pendidikan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua. Koefisien positif menunjukkan bahwa peningkatan skor mutu pendidikan berkaitan dengan skor kepuasaan orang tua dengan variabel laian dalam model dianggap konstan.

Nilai beta berstandar mutu pendidikan sebesar 0,683 lebh besar daripada beta sarana dan prasarana sebesar 0,120. Perbandingan ini menunjukkan bahwa mutu pendidikan merupakan predikat yang dominan dalam penelitian. Secara substantif hasil tersebut mengarahkan kepada perhatian pada kualitas pengalaman pendidikan yang diterima anak, termasuk kualitas pembelajaran, kompetensi dan profesionalisme guru, pelayanan sekolah, perkembangan anak serta komunikasi antara sekolah dan orang tua.

Pengaruh Simultan Sarana Dan Prasarana dan Mutu Pendidikan

Uji simultan F menghasilan nilai sebesar 75,823, dan nilai signifikansi yang ditampilkan SPSS sebesar 0,000 (dilaporkan sebagai p < 0,001). Karena nilai signifikansi lebih kecil 0,05, model menunjukkan bahwa sarana dan prasarana sekolah serta mutu pendidikan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasaan orang tua. Dengan demikian, hipotesis simultan didukung oleh hasil analisis.

Hasil uji F dibaca bersama dengan hasil uji t. Signifikan simultan menunjukkan bahwa kombinasi prediktor memberikan kontribusi dalam menjelaskan kepuasaan orang tua tetapi tidak mensyaratkan setiap prediktor signifikan secara individual. Dalam penelitian ini, mutu pendidikan. memiliki kontribusi parsial yang signifikan, sedangkan sarana dan prasarana tidak. Secara manajerial, temuan tersebut menyiratkan pentingnya memadukan fasilitas yang memadai dengan praktik pembelajaran dan layanan yang berkualitas.

PEMBAHASAN

Sarana Dan Prasarana Sebagai Faktor Pendukung, Bukan Satu-Satunya Penentu Kepuasan

Tidak signifikannya pengaruh parsial sarana dan prasarana merupakan temuan penting yang perlu dibaca secara hati-hati. Fasilitas sekolah adalah bukti fisik yang mudah diamati oleh orang tua seperti kondisi kelas, alat kebersihan, toilet, halaman dan keamanan lingkungan. Meskipun demikian kepuasaan terhadap layanan pendidikan tidak hanya terlihat dari yang kasatmata saja. Orang tua juga dapat memandang fasilutas yang dipandang dapat dipenuhi, sedangkan keputusan rasa puas lebih banyak dipengaruhi oleh pengalaman anak dan kualitas interaksi dengan sekolah.

Dalam kerangka SERVQUAL, dimensi bukti fisik merupakan lima dari dimensi kualitas layanan. Keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati juga membentuk persepsi layanan. Karena itu penilaian atas fasilitas dihubungkan dengan bagaimana fasilitas digunakan, dipelihara dan dioperasikan untuk menjawab kebutuhan anak. Area bermain yang tersedia misalnya perlu dirancang menjadi ruang belajar yang aman dan nyaman serta bermakna. Alat permainan edukatif perlu dirancang dalam kegiatan yang relevan dan fasilitas keamanan perlu disertai prosedur pengawasan yang konsisten.

Temuan juga menyadarkan bahwa pengelolaan sekolah tidak menyamakan fasilitas dengan peningkatan mutu secara otomatis. Investasi fisik harus disertai perencanaan pemanfaatan, pemeliharaan berkala dan penguatan kapasitas guru serta evaluasi dampaknya terhadap prose belajar mengajar. Meski tidak selalu signifikan secara parsial dalam model ini, sarana dan prasarana tetap penting karena merupakan bagian dari standar pelayanan dan dapat menjadi kondisi dasar bagi terselenggaranya pembelajaran yang efektif.

Mutu Pendidikan Sebagai Prediktor Utama Kepuasan Orang Tua

Pengaruh positif dan signifikan mutu pendidikan menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dialami anak dan keluarga memiliki hubungan yang erat. Terutama dengan kepuasan orang tua. Penemuan ini konsisten dengan pemikian TQM yang menempatkan kebutuhan pelayanan pendidikan sebagai fokus tetapu juga memerhatikan apakah guru memahami kebutuhan perkembangan anak, apakah kegiatan belajar sudah sesuai usia dan apakah anak memperoleh dukungan serta perhatian. Tak lupa apakah sekolah menyampaikan informasi secara jelas dan berkala.

Mutu pendidikan yang dirasakan orang tua dapat muncul melalui pengalaman belajar sehari-hari. Anak merasa aman dan nyaman di sekolah, guru mampu mengelolah kelas dan pembelajaran yang menarik dan menyenangkan, kemajuan penjelasan yang mudah dipahami dan keluhan yang diatasi dengan responsif. Komponen tersebut menjadi mutu pendidikan sebagai pengalaman nyata bukan sekedar visi dan kelengkapan dokumen administrasi. Sekolah perlu memastikan keselarasan standar yang dijanjikan dengan praktik yang dirasakan orang tua.

Dominannya koefisien bera mutu pendidikan (0,683) dibandingkan sarana dan prasarana (0,120) memperkuat alasan untuk memprioritaskan pengembangan kualitas proses. Namun nilai beta ini tidak boleh ditafsirkan sebagai presentasi kontribusi atau bukti kausalitas mutlak. Nilai tersebut menunjukkan kekuatan. relatif prediktor dalam model yang digunakan. Penelitian ini tidak hanya menguji semua faktor yang mempengaruhi kepuasaan, sehingga faktor lain misalnya reputasi sekolah, biaya, lokaso dan harapan awal karakteristik keluarga serta pengalaman sebelumnya dapat terlupakan. Semuanya ini akan selalu berperan.

Kepuasan Sebagau Kesesuian Anatara Harapan Dan Pengalaman Layanan

Expectation-Disconfirmation Theory membantu menjelaskan penilaian orang tua dalam membentuk dan menjadi perbandingan antara harapan dan kinerja layanan. Harapan dapat mencakup fasilitas yang aman dan nyaman, guru yang berkompetensi serta komunikasi yang terbuka. Ketika pengalaman kontekstual sesuai atau melampaui harapan, orang tua

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2460

cenderung memberi penilaian positif. Berbeda dengan sebaliknya jika informasi berjalan lambat dan respon sekolah lambat maka itu tidak cukup untuk mengimbangi pengalaman layanan yang berimbas kepada penilaian kurang memuaskan.

Implikasi sekolah perlu memahami harapan orang tua secara sistematis dan tidak hanya mengandalkan asumsi pengelola saja. Survei kepuasaan berkala, forum komunikasi pertemuan perkembangan anak, kanal pengaduan dan tidak lanjut yang terdokumentasi dapat menjadi mekanisme untuk mengidentifikasi kesenjangan lanjutan. Umpan balik orang tua sebaliknya tidak diperlakukan secara personal terhadap guru, melainkan sebagai sumber data yang akurat untuk memperbaiki layanan. secara kolektif.

Makna Pengaruh Simultan

Pengaruh simultan yang signifikan memperlihatkan kepuasan orang tua lebih tepat melalui dimensi layanan bukan hanya melalui satu unsur secara terpisah. Fasilitas yang aman dan layak menciptakan kondisi bagi pembelajaran sedangkan mutu pendidikan membentuk pengalaman belajar yang bermakna. Hubungan keduanya bersifat saling melengkapi, ruang kelas yang nyaman mendukung pembelajaran tetapi interaksi antara anak dan guru tetap menentukan pengalaman belajar yang diterima. Demikian pula guru yang kompeten membutuhkan lingkungan dan alat yang nyaman dan aman untuk melaksanakan suatu kegiatan.

Secara konseptual, temuan ini mendorong pengelolaan sekolah yang terintegrasi. Sementara sarana perlu didasarkan pada kebutuhan pedagosis dan keselamatan anak. Sementara program peningkatan mutu perlu memertimbangkan kondisi dan fasilitas yang tersedia. Penentuan prioritas sebaiknya memadukan data inspeksi fasilitas , hasil evaluasi pembelajaran dan pemantauan perkembangan anak. Dilengkapi dengan umpan balik orang tua. Pendekatan tersebut lebih sesuai dengan sistem perbaikan berkelanjutan daripada memusatkan perhatian pada pengadaan aset semata.

Implikasi Manajerial Bagi Taman Kanak-Kanak

Pertama, Kepala Sekolah perlu menempatkan peningkatan mutu pembelajaran sebagai agenda utama. Program ini merupakan pengembangan profesional guru dan dapat diarahkan pada pedagogis anak usia dini. Pembelajaran berbasis bermain, pengelolaan kelas yang inklusif dan observasi perkembangan, komunikasi yang positif serta strategi bekerja sama dengan keluarga. Pengembangan kompetensi akan lebih aktif apabila disertai supervisi akademik, refleksi praktik dan komunitas belajar guru serta diimbangi tindak lanjut berdasarkan kebutuhan nyata.

Kedua, sekolah pelu membangun sistem komunikasi yang teratur dan mudah diakses, informasi mengenai tujuan kegiatan, perkembangan anak dan kebutuhan khusus kegiatan sekolah. Dilengkapi dengan tindak lanjut masalah yang perlu dijelaskan dengan bahasa yang jelas dan menghargai orang tua. Komunikasi dua arah membantu mencegah perbedaan harapan dan memungkinkan sekolah merespon masalah dengan cepat sebelum berkembang menjadi ketidakpuasan.

Ketiga, sarana dan prasarana perlu dikelola dengan standar keselamatan, pemeliharaan preventif dan penentuan prioritas berdasarkan risiko serta kebutuhan belajar. Pengadaan tidak semestinya hanya mengejar tampilan fisik atau tren semata. Setiap fasilitas perlu tujuan yang jelasm prosedur yang pertanggung jawaban yang lengkap dan pengawasan area, aksesibilitas dan kesesuaian ukuran perlengkapan. Hal tersebut wajib untuk menjadi dasar dari sebuah saran dan prasarana.

Keempat, sekolah dapat membangun sistem evaluasi bermutu yang menggunakan indikator terukur. Indikator tersebut meliputi konsistensi pelaksaan pembelajaran, partisipasi anak, tindak lanjut asesmen perkembangan, kehadiran dan komunikasi guru, waktu respon atas keluhan dan kepuasaan orang tua dan status pemeliharaan fasilitas. Pengguanaan data secra berkala memungkinan sekolah mengetahui apakah perubahan yang dilakukan benar-benar memperbaiki pengalaman keluarga.

Kelima, keterlibatan orang tua dikembangkan sebagai kemitraan. Orang tua tidak hanya diposisikan sebagai mitra penerima informansi atau pembayaran pendidikan saja. Tetapi juga sebagai mitra yang memiliki pengetahuan penting mengenai kebutuhan dan perkembangan anak. Sekolah dapat menyediakan forum konsuktasi, kegiatan pengasuhan, diskusi perkembangan dan mekanisme umpan balik yang aman serta konstruktif. Hubungan yang kolaboratif ini dapat memeperkuat kepercayaan yang konsisten terhadap dukungan. anak di rumah maupun di sekolah.

KETERBATASAN PENELIAN

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dipertimbangkan ketika menfsirkan hasil. Pertama sampel terdiri dari 100 responden yang dipilih secara purposif. Teknik tersebut memungkinkan peneliti menjangkkau orang tua dengan pengalaman yang relevan, tetapi membatasi peluang generalisasi statistik kepada seluruh populasi orang tua siswa TK di Kota Surabaya. Penelitian lanjutan dapat menggunakan cakupan sekolah dan responden yang lebih kuas serta desain sampling yag lebih representatif.

Kedua pengukuran variabell terutama bertumpu pada kuesinoner dan persepsi oang tua. Persepsi merupakan aspek yang penting dalam pengukuran kepuasasn, tetapi dapat dipengaruhi harapan awal, pengalaman personal, karakteristik keluarga dan cara reponden memahami penyataan. Penelitan berikutnya menggabungkan data kuesioner dengan wawancara, observasi terukur, catatan pengaduan, audit fasilitas atau data perkembangan anak untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh.

Ketiga, model memasukkan dua prediktor yakni prasarana dan mutu pendidikan. Kepuasan orang tua. dipengaruhi faktor lain seperti bauata pendidikan, reputasi sekolah, lokasi, keamanan, layanan administrasi, karakteristik demografi, serta pengalaman komunikasi. Studi lanjutan dapat menguji variabel tersebut dan menempatkan kepercayaan orang tua sebagai

ISSN 2598-9936 (online), https://ijins.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2460

variabel mediasi.

Keempat yaitu desain korelasional yang dapat membuktikan kepercayaan orang tua sebagai variabel mutlak. Oleh karena itu istilah pengaruh dalam artikel ini merujuk pada hubungan prediktif statistik yang diuji melalui model regresi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh sarana dna prasarana sekolah serta mutu pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa pada Taman Kanak-Kanak (TK) di Kota Surabaya, diperoleh tiga kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Orang Tua

Sarana dan Prasarana sekolah memiliki arah yang sangat positif, tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan orang tua (B= 0,015; t=1,164; p= 0,247). Temuan ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas fisik belum secara langsung menentukan kepuasaan orang tua. Fasilitas sekolah lebih berperan sebagai faktor pendukung terciptanya lingkungan belajar yang aman dan nyaman. Oleh karena itu, pengelolaan fasilitas perlu disertai pemanfaatan dan pemeliharaan yang optimal sesuai kebutuhan perkembangan anak.

2. Pengaruh Mutu Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua

Mutu pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua (B=0,556; t=6,610; p < 0,001). Hail ini menunjukkan bahwa semakin baik mutu pendidikan yang dirasakan, semakin tinggi kecenderungan kepuasan orang tua. Kualitas pembelajaran, kompetensi profesionalisme guru dan pelayanan serta komunikasi sekolah merupakan aspek penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasaan orang tua. Dengan demikian, peningkatan mutu pendidikan perlu menjadi prioritas pengelolaan sekolah.

3. Pengaruh Simultan Sarana Dan Prasarana dan Mutu Pendidikan

Sarana dan Prasarana serta mutu pendidikan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasaan orang tua (F= 75,823; P< 0,001). Temuan ini menegaskan bahwa kepuasaan orang tua terbentuk melalui keterpaduan antara fasilitas yang mendukung pembelajaran dan kualitas layanan pendidikan yang diterima anak. Kedua aspek tersebut perlu dikelola secara seimbang dan berkelanjutan.

Secara teoritis, temuan penelitian relevan dengan Expectation-Disconfirmation Theory, yang menjelaskan bahwa kepuasaan terbentuk melalui perbandingan antara harapan dan pengalaman nyata terhadap pelayanan. Oleh karena itu, sekolah perlu memastikan bahwa mutu pembelajaran, pelayanan guru, dan komunikasi serta dukungan fasilitas yang disediakan mampu memenuhi harapan orang tua. Upaya tersebut menjadi landasan dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan anak usia dini dan membangun kepercayaan orang tua secara berkelanjutan dan masif.

SARAN

Bagi pengelola TK hasil penelitian menyarankan agar program peningkatan mutu pendidikan menjadi prioritas melalui pengembangan komptensi guru, pembelajaran yang sesuai dengan tahap perkembangan anak, pemantauan yang terstuktur dan peningkatan layanan kepada keluarga. Sekolah juga perlu melakukan evaluasi kepuasaan secara berkala dan menggunakan temuan untuk merancang tidak lanjut yang terukur.

Bagi kepala sekolah dan penyelenggaran pendidikan, sarana dan prasarana perlu tetap dikelola melalui. inventarisasi, pemeliharaan rutin, pemeriksaan keselamatan dan pengadaan berbasis kebutuhan pedagogis. Keputusan anggaran sebaiknya mengintegrasikan kebutuhan fisik dengan kebutuhan peningkatan mutu pembelajaran bukan mempertentangkan keduanya.

Bagi guru, peningkatan kepuasaan orang tuadapat didukung melalui interaksi yang responsif, penyampaian informasi perkembangan anak secara jelas, penggunaan metode pembelajaran yang bermakna, serta kemitraan yang menghargai keluarga.

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas sampel dan melibatnya banyak TK, menguji variabel tambahan dan menggunakan pendekatan campuran atau longitudinal untuk memahami perubahan keputusan orang tua dari waktu ke waktu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama proses penyusunan manuskrip ini, penulis menggunakan referensi buku di perpustakaan, buku pribadi dan juga arahan dari promotor tesis. Didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis sebagai bahan utama penyusunan karya. Penulis juga dibantu dengan menggunakan Open AI; namun hal itu semata-mata hanya digunakan untuk mengecek ejaan yang kurang sesuai, tata Bahasa yang dirasa kurang baku dan keterbacaan teks yang perlu disempurnakan. Bantuan tersebut untuk penyempurnaan redaksi termasuk di bagian abstrak dan isi artikel. Bantuan Open AI tidak lantas menjadi acuan utama melainkan penulis telah meninjau dan memverifikasi seluruh perbaikan baik berupa saran Bahasa maupun

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2460

ejaan yang diberikan. Tanggung jawab penulis Adalah hal utama yang mendukung terselesaikannya karya ilmiah tesis ini. Promotor menjadi penggerak utama dalam langkah penyusunan karya ilmiah ini. Penulis tetap menjadi penanggung jawab sepenuhnya atas keakuratan, integritas, orisinalitas dan seluruh hasil data dalam karya ilmiah yang telah disusun.

References

1. Aleksić, G., Bebić-Crestany, D., & Kirsch, C. (2024). Factors influencing communication between parents and early childhood educators in multilingual Luxembourg. International Journal of Educational Research, 124, Article 102309. https://doi.org/10.1016/j.ijer.2023.102309
2. Alrasid, H. (2015). Kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD di TK IT Al-Khairaat Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta [Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta].
3. Amaliyah, A., & Rosdiana, R. (2023). Pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan belajar siswa SD YPW Krakatau Steel V Kota Cilegon. Jurnal Mirai Management, 8(3), 347–354. https://doi.org/10.37531/mirai.v8i3.5950
4. Dahrial, D. (2021). Pengaruh manajemen sekolah, guru, dan sarana prasarana terhadap kepuasan siswa. Journal of Education and Culture, 1(2). https://doi.org/10.58707/jec.v1i2.75
5. Darmawan, B. (2016). Pengaruh layanan pembelajaran, sarana-prasarana, kerjasama institusi, dan pemasaran lulusan terhadap kepuasan siswa. Jurnal Administrasi Pendidikan, 23(1). https://doi.org/10.17509/jap.v23i1.5582
6. Departemen Pendidikan Nasional. (2008). Administrasi dan pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan. Departemen Pendidikan Nasional.
7. Dunggio, T. (2023). Hubungan antara sarana prasarana, kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa: Perspektif dan implikasinya. Jurnal Bisnisman: Riset Bisnis dan Manajemen, 4(3), 92–100. https://doi.org/10.52005/bisnisman.v4i3.128
8. Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
9. 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. https://doi.org/10.31004/jptam.v5i3.1985
10. Jamaludin, H., & Mohamad, B. (2018). The relationship between service quality and parent satisfaction in early childhood education: A study among Malaysian government servants at Putrajaya. Global Business & Management Research, 10(3), 486.
11. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah.
12. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. (2023). Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Standar Sarana dan Prasarana pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Jenjang Pendidikan Menengah.
13. Khumairo, M., & Azzukhrufi, J. R. (2025). Pengaruh strategi pengembangan sekolah terhadap kepuasan orang tua siswa di SMP Darul Muta'allimin Sidoarjo. Management of Education: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 11(1), 24–41. https://doi.org/10.18592/moe.v11i1.14997
14. Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). Marketing management (14th ed.). Pearson.
15. Kumar, R. (2019). Research methodology: A step-by-step guide for beginners (5th ed.). SAGE Publications.
16. Natapraya, H. S. (2024). Pengaruh manajemen sarana dan prasarana terhadap mutu pendidikan di SDN Tangerang 14 [Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta].
17. Nauraida, I. D., Sobri, A. Y., & Sultoni. (2024). Pengaruh sarana prasarana dan mutu layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa Madrasah Tsanawiyah se-Kota Blitar. JAMP: Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan, 7(3). https://doi.org/10.17977/um027v7i32024p293
18. Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Journal of Marketing Research, 17(4), 460–469. https://doi.org/10.1177/002224378001700405
19. Pemerintah Republik Indonesia. (2003). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
20. Pemerintah Republik Indonesia. (2021). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan.
21. Rafika, H. N. (2024). Pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua peserta didik di SDN 113 Banjarsari [Skripsi, Universitas Pendidikan Indonesia].
22. Sallis, E. (2002). Total quality management in education (3rd ed.). Kogan Page.
23. Saputri, O. D. (2013). Pengaruh kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD terhadap tingkat kepuasan orang tua di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang [Skripsi, Universitas Negeri Semarang].
24. Sugiyono. (2021). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
25. Sulaiman, Z., & Hussain, Y. (2024). Determinants of service quality factors and parent satisfaction in childcare centre. International Journal of Social Science and Business Management, 2(1), 206–215. https://doi.org/10.59021/ijssbm.v2i01.97
26. Susanti, P., Oktariani, N. L. R., Putra, I. K. S. A., Dharmayudha, I. P. I., & Werang, B. R. (2024). Pengaruh ketersediaan sarana dan prasarana sekolah terhadap motivasi belajar siswa SD. JPG: Jurnal Pendidikan Guru, 5(3), 310–318. https://doi.org/10.32832/jpg.v5i3.15666
27. Syam, S. (2018). Pengaruh penerapan manajemen sarana dan prasarana terhadap kepuasan peserta didik di MAN 1 Makassar [Skripsi, UIN Alauddin Makassar].
28. Triwijayanti, E., Sanoto, H., & Paseleng, M. C. (2022). Pengaruh kualitas layanan pendidikan, budaya sekolah, citra

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2460

sekolah terhadap kepuasan orang tua. Scholaria: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan, 12(1), 74–80. https://doi.org/10.24246/j.js.2022.v12.i1.p74-80

29. Umiyati, H., & Hartono, R. (2021). Pengaruh kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD terhadap tingkat kepuasan orang tua murid. Jurnal Serasi, 19(2). https://doi.org/10.36080/js.v19i2.1542
30. Yudha, R. P., & Priatna, N. (2024). Analysis of parent satisfaction towards early childhood education services in Tirtajaya District. Journal of Scientific Research, Education, and Technology (JSRET), 3(3), 842–850. https://doi.org/10.58526/jsret.v3i3.437
31. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
32. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Free Press.

ISSN 2598-9936 (online), https://ijins.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).