

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan menjadi kebutuhan bagi setiap manusia dalam era globalisasi, sehingga manusia berusaha untuk mendapatkan pendidikan yang setinggi-tingginya sebagai bekal untuk bersaing di dunia kerja. Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional, Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Di dalam Undang-Undang Dasar 1945 diamanatkan setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan, pengajaran dan pemerintah berusaha untuk menyelenggarakan suatu sistem pendidikan nasional yang pelaksanaannya diatur dalam undang-undang.

Pendidikan merupakan kunci terpenting untuk mewujudkan kehidupan masyarakat yang layak dan bebas dari ketinggalan. Penyelenggaraan pendidikan dapat menciptakan generasi yang unggul dan sukses hidup. Pendidikan dapat memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada anak didik untuk tumbuh dan

berkembang sesuai dengan potensi, bakat, minat, dan kesanggupannya yang dilakukan sejak anak usia dini.

Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2003, Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), adalah suatu upaya pembinaan yang ditujukan kepada anak sejak lahir sampai dengan usia enam tahun yang dilakukan melalui pemberian rangsangan pendidikan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut. Dengan adanya Undang-undang tersebut memberikan dampak yang cukup luas untuk mendorong pemahaman dan kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan bagi anak usia dini. Hal ini terbukti, dengan semakin banyaknya lembaga-lembaga pendidikan anak usia dini dan juga begitu antusiasnya masyarakat untuk mendukung kegiatan yang berhubungan dengan anak usia dini.

Pendidikan Anak Usia Dini diselenggarakan sebelum jenjang pendidikan dasar, dan melalui jalur 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. Pendidikan anak usia dini pada jalur pendidikan nonformal berbentuk kelompok bermain (KB), taman penitipan anak (TPA), atau bentuk lain yang sederajat. Pendidikan anak usia dini pada jalur pendidikan informal berbentuk pendidikan keluarga atau pendidikan yang diselenggarakan oleh lingkungan.

Pada awalnya, hanya lembaga pendidikan Taman Kanak-kanak yang mengalami perkembangan pesat di Indonesia. Bahkan, hanya berkembang di daerah-daerah perkotaan. Tetapi, sekarang pertumbuhan lembaga Taman Kanak-kanak telah merambah hingga ke sudut-sudut pedesaan. Sementara itu, lembaga PAUD yang lain, seperti TPA dan KB di saat TK/RA berkembang pesat belum ada tanda-tanda kemunculan waktu itu. Bahkan, di daerah perkotaan pun masih sangat jarang. Jangankan di daerah pedesaan, di kota-kota besar masih jarang dijumpai lembaga PAUD yang menyelenggarakan TPA dan KB.

Pendidikan anak usia dini (PAUD) merupakan fondasi bagi perkembangan kualitas sumber daya manusia selanjutnya. Karena itu peningkatan penyelenggaraan PAUD sangat memegang peranan yang penting untuk kemajuan pendidikan di masa mendatang. Pentingnya pelayanan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dikarenakan:

1. PAUD sebagai titik sentral strategi pembangunan sumber daya manusia dan sangat fundamental.
2. PAUD memegang peranan penting dan menentukan bagi sejarah perkembangan anak selanjutnya, sebab merupakan fondasi dasar bagi kepribadian anak.
3. Anak yang mendapatkan pembinaan sejak dini akan dapat meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan fisik maupun mental yang akan berdampak pada peningkatan prestasi belajar, etos kerja, produktivitas, pada akhirnya

anak akan mampu lebih mandiri dan mengoptimalkan potensi yang dimilikinya.

4. Merupakan masa *Golden Age* (Usia Keemasan). Dari perkembangan otak manusia, maka tahap perkembangan otak pada anak usia dini menempati posisi yang paling vital yakni mencapai 80% perkembangan otak.
5. Cerminan diri untuk melihat keberhasilan anak dimasa mendatang. Anak yang mendapatkan layanan baik semenjak usia 0-6 tahun memiliki harapan lebih besar untuk meraih keberhasilan di masa mendatang. Sebaliknya anak yang tidak mendapatkan pelayanan pendidikan yang memadai membutuhkan perjuangan yang cukup berat untuk mengembangkan hidup selanjutnya.

Program PAUD diperlukan sebagai wujud dari upaya penyiapan manusia masa depan yang lebih memiliki kemampuan untuk beradaptasi dan mempunyai peluang partisipasi pada masyarakat mega kompetisi. Secara teoritis dan empiris diyakini bahwa tahun-tahun awal perkembangan individu merupakan masa yang sangat penting dalam pembentukan kecerdasan, kepribadian, dan perilaku sosial manusia.

Tak dapat dipungkiri bahwa pendidikan merupakan bentuk investasi sumberdaya manusia untuk pembangunan di masa depan. Anak yang memperoleh pendidikan berkualitas akan mampu mengaktualisasikan seluruh potensinya secara optimal. Layanan pendidikan kepada anak usia dini merupakan salah satu dasar

yang sangat berpengaruh terhadap perkembangan anak selanjutnya hingga dewasa. Pemberian layanan pendidikan anak yang berkualitas dirasa penting karena dalam skala tertentu, kemajuan suatu bangsa tidak semata-mata ditentukan oleh pertumbuhan ekonominya saja, namun ketersediaan sumberdaya manusia yang berkualitas.

Kesadaran akan pentingnya pendidikan anak usia dini tahun-tahun belakangan ini mendapatkan perhatian yang cukup menggembirakan dari berbagai kalangan masyarakat, pemerintah, pihak swasta, dan orang tua. Wujud kepedulian itu dimanifestasikan dengan terbentuknya berbagai lembaga pendidikan anak usia dini yang didirikan oleh masyarakat. Upaya yang telah dilakukan pemerintah melalui Depdiknas sejauh ini adalah mendirikan pusat-pusat pendidikan anak usia dini di daerah-daerah, termasuk di daerah tertinggal namun keberadaan pusat-pusat pendidikan anak usia dini ini masih sangat minim dibandingkan dengan tingkat kebutuhan masyarakat.

Pembentukan lembaga Pendidikan Anak Usia Dini bukanlah suatu hal yang mudah. Untuk membentuk suatu lembaga PAUD yang baik, dibutuhkan suatu proses pemenuhan persyaratan yang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang. Beberapa persyaratan yang harus dipenuhi untuk dapat membentuk suatu lembaga PAUD menurut pada UU No.20 tahun 2003 pasal 62 ayat 2 antara lain: Isi pendidikan, jumlah dan kualifikasi pendidik dan tenaga kependidikan, sarana

dan prasarana pendidikan, pembiayaan pendidikan, sistem evaluasi dan sertifikasi, serta manajemen dan proses pendidikan.

Di dalam pembangunan pada sektor pendidikan anak usia dini ini tidak lepas dari kendala yang di temui dilapangan sehingga perkembangan pendidikan anak usia dini di indonesia belum dapat dikatakan telah optimal, kendala-kendala tersebut berkaitan dengan kemampuan pemerintah dan masyarakat, pengelola dan mutu pendidikan anak usia diniseperti belum terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan pendidikan anak usia dini, Kurang kualitas dan kuantitas guru/pamong pendidikan anak usia dini, Kurang mutu pendidikan anak usia dini, Kurangnya animo masyarakat/kesadaran orang tua tentang urgensi pendidikan anak usia dini.

Pendidikan anak usia dini bukanlah bidang yang dapat dianggap ringan, perlu orang yang berkompeten dibidangnya untuk mendidik anak, karena itu guru pendidikan anak usia dini perlu mempunyai latar pendidikan yang sesuai dengan pendidikan anak usia dini agar dapat mengajar dengan baik dan memaksimalkan potensi-potensi anak. Peningkatan kualitas anak usia dini juga dipengaruhi oleh faktor kuantitas guru, rasio perbandingan anak dan guru yang tak seimbang akan menimbulkan masalah baru, satu guru yang mengajar 30 anak tentu tidak bisa memperhatikan proses belajar anak tersebut satu persatu secara intensif.

Selain itu, Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) masih sering dianggap pendidikan sekunder, sehingga banyak orang tua yang lebih memilih untuk

langsung menyekolahkan anaknya ke Sekolah Dasar. Dalam artikel yang berjudul *“Perluah Anak Diikuti PAUD?”* Direktur Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini Nonformal dan Informal (PAUDNI) Prof. Lydia Freyani Hawadi mengatakan, sebaiknya anak-anak usia 2-6 tahun diikuti PAUD karena di tempat ini anak-anak mendapat pengalaman, sosialisasi, serta pengajaran pada masa terpenting dalam pertumbuhan dan perkembangan mereka.

Partisipasi masyarakat dalam pendidikan anak usia dini sangat penting. Karena partisipasi masyarakat dapat mensukseskan PAUD. Terutama keluarga atau orang tua karena merupakan penanggungjawab utama dalam optimalisasi tumbuh kembang anak. Orang tua perlu memberikan perhatian khusus terhadap perkembangan kecerdasan emosi anak. Selain partisipasi masyarakat partisipasi pemerintah daerah juga sangat diperlukan untuk memperluas jangkauan pelayanan PAUD, sebagai penyandang dana, sebagai motivator. Dengan demikian berhasilnya PAUD bukan hanya peran guru PAUD sendiri tetapi juga masyarakat, pemerintah dan yang terpenting adalah keluarga.

Kualitas layanan pendidikan yang baik berperan penting dalam menyukseskan tumbuh kembang anak untuk mencetak generasi masa depan yang mumpuni, membanggakan dan bermoral, yang dimulai dari periode emasnya yaitu Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), sehingga untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia di masa yang akan datang dibutuhkan jaminan pemenuhan hak tumbuh kembang anak usia dini yaitu upaya peningkatan kesehatan, gizi,

perawatan, pengasuhan, perlindungan, kesejahteraan, dan rangsangan pendidikan yang dilakukan secara simultan, sistematis, menyeluruh, terintegrasi, dan berkesinambungan terlihat dari kecerdasan, keceriaan, pematangan emosional dan spiritual, serta kesejahteraan

Di kota Semarang, Layanan Pendidikan Anak Usia Dini dilaksanakan oleh berbagai institusi baik formal maupun non formal. Layanan Pendidikan Anak Usia Dini formal dilakukan melalui Taman Kanak-kanak (TK) dan Raudhatul Athfal (RA), Sedangkan Pendidikan Anak Usia Dini non formal dilakukan melalui Kelompok Bermain (KB), Taman Penitipan Anak (TPA), Taman Pendidikan Al Qur'an (TPQ), Satuan Pendidikan Anak Usia Dini Sejenis, misalnya: Pendidikan Anak Usia Dini Terintegrasi Posyandu dan Bina Keluarga Balita (BKB). Berikut ini daftar jumlah penduduk terlayani (peserta didik) di Kota Semarang pada tahun 2013:

Tabel 1.1

Daftar Jumlah Penduduk Terlayani (Peserta Didik) di Kota Semarang

No	Kecamatan	Penduduk Usia 0 – 6 Tahun	Jumlah Penduduk Terlayani (Peserta Didik)					
			TK + TKLB + RA/BA	TPA	KB	SPS	TPQ	Total
1	Mijen	4.613	1.688	47	295	599	30	2.659
2	Gunungpati	6.297	1.955	43	449	730	30	3.207
3	Banyumanik	10.209	3.989	76	953	950	30	5.998
4	Gajahmungkur	4.760	1.903	0	1171	351	30	3.455
5	Semarang Selatan	5.749	2.025	33	810	394	30	3.292
6	Candisari	6.406	2.128	79	1240	1868	30	5.345
7	Tembalang	12.497	3.895	82	1156	1064	30	6.227
8	Pedurungan	13.031	4.806	48	812	432	30	6.128
9	Genuk	7.752	2.520	29	284	770	30	3.633
10	Gayamsari	6.041	1.804	10	577	574	30	2.995
11	Semarang Timur	5,848	2,271	12	336	292	30	2,941
12	Semarang Tengah	4,286	2,179	79	808	482	30	3,578
13	Semarang Utara	7,939	2,683	27	651	379	30	3,770
14	Semarang Barat	13,121	4,375	2	958	745	30	6,110
15	Tugu	2,420	1,071	0	228	363	30	1,692
16	Ngaliyan	10,132	3,624	59	689	201	30	4,603
Jumlah		121.101	42.916	626	11.417	10.194	480	65.633

Sumber : Dinas Pendidikan Kota Semarang 2013

Berdasarkan tabel diatas, jumlah peserta didik di Kota Semarang yang terlayani hanya sebesar 65.633 anak dari 121.101 penduduk yang berusia 0-6 tahun. Hal ini disebabkan: (1) belum semua orang tua dan masyarakat menyadari pentingnya PAUD, (2) masih terbatasnya jumlah lembaga PAUD, terutama di daerah-daerah pedesaan, daerah terpencil, dan daerah perbatasan, (3) tidak semua lembaga PAUD yang dapat memberikan layanan bagi anak-anak yang ada disekitarnya, dan (4) terbatasnya sarana, prasarana dan fasilitas yang dimiliki oleh lembaga PAUD. Jumlah tenaga pendidik Pendidikan Anak Usia Dini tahun 2013 di Kota Semarang adalah 2722 guru. Dari jumlah tersebut hanya 845 guru yang memiliki ijazah sarjana. Hal ini seharusnya juga mendapat perhatian dari pemerintah agar program ini benar-benar berjalan sesuai dengan rencana program, sehingga mewujudkan PAUD yang menjangkau masyarakat kurang mampu dan tetap berkualitas.

Dari kecamatan-kecamatan yang ada di Kota Semarang, peneliti memilih objek di Kecamatan Genuk. Berdasarkan data dari Dinas Pendidikan Kota Semarang Angka Partisipasi Kasar (APK) setiap kecamatan, kecamatan Genuk hanya sebesar 46,86%. Hal ini berarti kesadaran masyarakat akan pentingnya PAUD masih rendah di Kecamatan Genuk. Berikut jumlah Satuan PAUD Kecamatan Genuk Kota Semarang.

Tabel 1.2
Jumlah Satuan PAUD Kecamatan Genuk

No	Kelurahan	TK	KB	TPA	SPS	Total PAUD
1	Muktiharjo Lor	2	0	0	5	7
2	Gebang Sari	8	4	1	1	14
3	Genuk Sari	4	1	0	5	10
4	Bangetayu Kulon	2	1	0	5	8
5	Bangetayu Wetan	5	0	0	3	8
6	Sembungharjo	2	3	1	4	10
7	Penggaron Lor	1	1	0	2	4
8	Kudu	2	0	0	5	7
9	Karangroto	6	3	1	8	2
10	Banjardowo	1	0	0	1	2
11	Trimulyo	1	0	0	1	2
12	Terboyo wetan	1	0	0	0	1
13	Terboyo kulon	0	0	0	0	0
Total		35	13	3	40	91

Sumber: UPTD Kecamatan Genuk, tahun 2013

Di Kecamatan Genuk pelayanan Pendidikan Anak Usia Dini belum dikatakan merata karena terdapat satu kelurahan yang belum memiliki satu lembaga PAUD untuk masyarakat diwilayahnya yaitu Kelurahan Terboyo Kulon. Hal tersebut terjadi karena kondisi penduduk wilayah Terboyo Kulon yang sebagian besar berada di pinggiran dan juga karena wilayah Terboyo Kulon merupakan wilayah tambak, sehingga menyebabkan anak-anak usia dini di wilayah Terboyo Kulon banyak yang bersekolah di luar wilayah Terboyo Kulon seperti bersekolah di wilayah Terboyo Wetan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Pendidikan Kota Semarang, jumlah guru PAUD di Kecamatan Genuk yaitu SMA sebanyak 88 orang, D1-D3 sebanyak 45 orang, dan D4-S1 sebanyak 39 orang. Standar Tenaga Pendidik PAUD diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2007 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru. Kualifikasi Akademik Guru PAUD/TK/RA harus memiliki kualifikasi akademik pendidikan minimum diploma empat (D-IV) atau sarjana (S1) dalam bidang pendidikan anak usia dini atau psikologi yang diperoleh dari program studi yang terakreditasi. Kualifikasi pendidik Pendidikan Anak Usia Dini di Kecamatan Genuk pada umumnya belum sesuai dengan standar yang ditetapkan, bahkan sebagian dari mereka bekerja secara sukarela menjadi tenaga pendidik.

Lembaga PAUD di Kecamatan Genuk terutama lembaga pendidikan TK sebagian besar berstatus atau dikelola oleh swasta, hanya ada 1 TK negeri yaitu TKN Banget Ayu Wetan bahkan TK tersebut satu-satunya TK negeri di Kecamatan Genuk. Sebagai lembaga PAUD formal yang dilaksanakan oleh pemerintah, hendaknya TK Negeri Bangetayu Wetan menjadi lembaga yang menjadi model dalam pelaksanaan kegiatan PAUD terutama di Kecamatan Genuk.

Pemerintah memegang beban dalam mensukseskan PAUD terutama dalam hal ini TK Negeri Bangetayu Wetan. Untuk itu dibutuhkan kualitas layanan yang baik dan tingkat pencapaian yang diharapkan. Adanya asumsi bahwa TK negeri belum menjadi favorit bagi orang tua karena perhatian tenaga pendidik dan

pengelolaan yang belum maksimal dengan bantuan pemerintah sekaligus swadaya masyarakat maka swasta berlomba meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga orang tua lebih antusias mendaftarkan anaknya ke TK swasta walaupun dengan tujuan meringankan beban pemerintah sekaligus memanfaatkan kemandirian masyarakat.

Kualitas Layanan TKN Bangetayu Wetan Kecamatan Genuk masih belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat salah satunya dari sarana dan prasarannya yang belum lengkap. Dibawah ini data sarana dan prasarana TK Negeri Bangetayu Wetan.

Tabel 1.3
Sarana dan Prasarana TKN Bangetayu

NO	Sarana dan Prasaran	Jumlah
1	Gedung Sekolah	1 unit
2	Ruang Kantor KS	1 ruang
3	Ruang Kantor guru	-
4	Ruang TU/ Penjaga	-
5	Ruang Gugus/KKG	-
6	Ruang Perpus	-
7	Ruang UKS	-
8	Ruang Laboratorium	-
9	Ruang Kesenian	-
10	Ruang Olahraga	-
11	Ruang Serbaguna	-
12	Ruang Tamu	Ada
13	Tempat Upacara	Ada
14	Meja/kursi Murid	18/39 Buah
15	Meja/Kursi Guru	4/4 Buah
16	Meja/ Kursi KS	1/1 Buah
17	Meja/Kursi TU	-
18	Almari Murid/Guru	1 Buah
19	Almari KS	2 Buah
20	Almari TU	1 buah
21	Papan Tulis	2 buah
22	Papan Pajangan Kelas	-
23	Rak Kelas/ Rak Guru	2 Buah
24	Tiang Bendera	1 Buah
25	Kamar Mandi Murid/Guru	2/1 Buah
26	WC Murid/Guru	2/1 Buah
27	Komputer	1 Buah
28	Kipas Angin	4 Buah
29	Radio/ Tape	1 Buah
30	Kebun Sekolah/Toga	Ada
31	PDAM	Ada
32	Listrik	1300 KWH
33	Dapur Sekolah	Ada
34	Drumband	1 Set
35	Angklung	1 Set

Sumber: TK Negeri Bangetayu Wetan Kecamatan Genuk

Berdasarkan data diatas, terdapat sarana dan prasarana yang belum lengkap. Menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 137 Tahun 2014 Persyaratan sarana prasarana TK/RA/BA dan sejenisnya meliputi:

1. Memiliki luas lahan minimal 300 m² (bangunan dan halaman).
2. Memiliki ruang anak yang aman dan sehat dengan rasio minimal 3 m² per-anak dan tersedia fasilitas cuci tangan dengan air bersih
3. Memiliki ruang guru
4. Memiliki ruang kepala
5. Memiliki ruang tempat UKS (Usaha Kesehatan Sekolah) dengan kelengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)
6. Memiliki jamban dengan air bersih yang mudah dijangkau oleh anak dengan pengawasan guru
7. Memiliki ruang lainnya yang relevan dengan kebutuhan kegiatan anak.
8. Memiliki alat permainan edukatif yang aman dan sehat serta tidak membahayakan bagi anak yang sesuai dengan SNI (Standar Nasional Indonesia).
9. Memiliki fasilitas bermain di dalam maupun di luar ruangan yang aman dan sehat.
10. Memiliki tempat sampah yang tertutup dan tidak tercemar, dapat dikelola setiap hari.

Berdasarkan standar sarana dan prasarana dari Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, TK Negeri Bangetayu Wetan belum memiliki

Ruang Guru, Ruang UKS dan Kelengkapan P3k, dan ruang lainnya yang relevan dengan kegiatan anak seperti Ruang Laboratorium, perpustakaan, ruang kesenian, ruang olahraga, dan Ruang Serbaguna.

Kualitas layanan TKN Bangetayu belum berjalan dengan optimal juga dikarenakan kuantitas Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan yang masih minim. Hal-hal yang sifatnya segera kadang-kadang bisa terabaikan karena kurangnya personil.

Melihat berbagai permasalahan yang terjadi di lapangan, maka peneliti tertarik untuk mengangkat suatu penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan TK Negeri Bangetayu wetan Kecamatan Genuk Kota Semarang”**. Melalui penelitian ini nantinya akan dapat diketahui bagaimana Kualitas Pelayanan TK Negeri Kecamatan Genuk Kota Semarang, sehingga dapat berguna bagi para pendiri, pemilik, maupun pendidik lembaga PAUD dalam upaya peningkatan kualitas pendidikan lembaganya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti mengajukan rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimanakah Kualiatas PelayananTK Negeri Kecamatan Genuk Kota Semarang?
2. Aspek-aspek apa saja yang mendukung dan menghambat Kualitas PelayananTK Negeri Kecamatan Genuk Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui Kualitas Pelayanan TK Negeri Kecamatan Genuk Kota Semarang
2. Mengetahui aspek-aspek apa saja yang mendukung dan menghambat Kualitas Pelayanan TK Negeri Kecamatan Genuk Kota Semarang

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, kegunaan (manfaat) yang diharapkan oleh penulis, yaitu:

1. Secara Teoritik/ Akademis
 - a. Bagi akademisi atau pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai Kualitas Layanan TK Negeri Kecamatan Genuk Kota Semarang.
 - b. Bagi penelitian selanjutnya, penelitian dapat digunakan sebagai implikasi lebih lanjut dalam memberikan informasi guna menciptakan peningkatan kemampuan pemahaman mengenai Lembaga Taman Kanak-Kanak (TK) yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
 - c. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk sarana pengembangan ilmu pengetahuan.

2. Secara praktis

- a. Bagi pendiri, pemilik, maupun pendidik lembaga TK, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai Kualitas Layanan TK Negeri Kecamatan Genuk Kota Semarang, sehingga dapat menjadi perhatian bagi para pihak yang berkecimpung dalam Pendidikan TK dalam mengupayakan kemajuan dan kualitas Lembaga TK di kota Semarang pada umumnya, dan di kecamatan Genuk pada khususnya.
- b. Dinas Pendidikan Kota Semarang, UPTD Kecamatan Genuk maupun dinas yang menaungi lembaga PAUD, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai Kualitas Layanan PAUD tersebut, sehingga dapat menjadi perhatian bagi instansi dalam membantu perkembangan dan peningkatan kualitas seluruh lembaga PAUD di kota Semarang.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Administrasi Publik

Chandler dan Plano dalam keban (2008:3) mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Selanjutnya menjelaskan bahwa administrasi merupakan

seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur “*public affairs*” dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Dan sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.

Menurut Dimock, Dimock, dan Fox dalam Keban (2008:5) administrasi publik adalah produk barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat konsumen. Definisi tersebut melihat administrasi publik sebagai kegiatan ekonomi atau serupa dengan bisnis tetapi khusus dalam menghasilkan barang dan pelayanan publik.

Nicholas Henry dalam Pasolong (2011: 8) mendefinisikan administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Selanjutnya Dwight Waldo dalam Pasolong (2011:8) mengatakan administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Dari beberapa definisi administrasi publik diatas, dapat dipahami bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Administrasi publik sebagai *The Work of government* memiliki peran atau pengaruh yang sangat vital dalam suatu negara. Frederick A. Clevalend dalam Keban (2008: 15) menunjukkan peran administrasi publik sangat vital dalam membantu memberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi. Katanya, administrasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan publik dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat setelah pemerintah meningkatkan profesionalismenya, menerapkan teknik efisiensi dan efektivitas, lebih menguntungkan lagi manakala pemerintah dapat mencerahkan masyarakat untuk menerima dan menjalankan sebagian sari tanggung jawab admnistrasi publik tersebut, sehingga terbentuk apa yag disebut *organized democracy*.

Di dalam perkembangannya administrasi publik telah beberapa kali mengalami perubahan paradigma, Denhart dan Denhart dalam Hardiyansyah (2011:4) membagi paradigma administrasi publik menjadi 3 paradigma yaitu *Old Public Administration (OPA)*, *New Public Manajemen (NPM)*, dan *New Public Service (NPS)*. Perbandingan perspektif diantara ketiga paradigma adminitasi dapat dilihat sebagai berikut ini.

Tabel 1.3

Perbandingan Perspektif: *Old Public Administration, New Public Management, New Public Service*

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar Teoritis dan fondasi epistemologi	Teori Politik	Teori ekonomi	Teori Demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik secara politis dijelaskan dan diekspresikan dalam aturan hukum	Kepentingan publik mewakili agresi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
Responsivitas birokrasi publik	<i>Clients and constituent</i>	<i>Customer</i>	<i>Citizens</i>
Peran pemerintah	<i>Rowing</i>	<i>Steering</i>	<i>Serving</i>
Akuntabilitas	Hierarki administratif dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multi aspek: akuntabilitas hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, standar profesional.
Struktur Organisasi	Birokrasi yang ditandai dengan otoritas top-down	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada pada para agen	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan proteksi	Semangat enterprenuer	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Sumber: Denhart dan Denhart dalam Hardiyansyah (2011:4)

Semua paradigma diatas menunjukkan bahwa telah terjadi perubahan orientasi administrasi publik secara cepat. Perubahan dari orientasi tersebut

juga berpengaruh terhadap penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat. Meningkatnya kualitas pelayanan publik dan publik merasakan kepuasan atas pelayanan tersebut merupakan tujuan akhir dari reformasi birokrasi yang dijalankan pemerintah

1.5.2 Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan memiliki makna, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang jasa. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti membantu menyiapkan/ mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang. Kemudian Poerwadarminta dalam Hardiyansyah (2011: 11) mengatakan pelayanan dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani; service/jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengertian pelayanan menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald dalam Hardiyansyah (2011:10) adalah bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pengertian pelayanan yang disampaikan oleh Donald dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan sesuatu yang tidak berwujud dan sifatnya temporer, namun dapat dirasakan oleh pengguna layanan.

Pengertian lain disampaikan oleh Daviddow dan Utal dalam Surjadi (2009:57), menurut mereka pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Kemudian menurut Sedarmayanti (2010:243), pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Pelayanan disini pada hakekatnya merupakan pelayanan konstitusional yang diamanatkan dalam Undang-undang Dasar semua negara termasuk Indonesia (Nurmandi, 2010:56).

Menurut Warella dalam Pasolong (2011:132) pelayanan pada dasarnya adalah suatu perbuatan, suatu kinerja, atau suatu usaha. Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Penyelenggaraan pelayanan publik menurut Bab I Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dari pengertian dan penjelasan tersebut, terdapat 3 (tiga) unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama adalah organisasi pemberi pelayanan yaitu pemerintah atau pemerintah daerah, unsur kedua adalah penerima layanan yaitu masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan / atau diterima oleh penerima layanan.

Penyedia pelayanan publik berdasarkan jenis pelayanan yang disediakan dapat dibedakan menjadi 2 (dua) macam yaitu :

1. Pelayanan publik yang dapat dilakukan bersama-sama antara swasta dan pemerintah, tetapi kewajiban utama tetap berada di tangan pemerintah. Contoh : pelayanan pendidikan, kesehatan, perhubungan, dll.
2. Pelayanan publik yang hanya dapat dilakukan oleh pemerintah, pada umumnya pelayanan ini lebih bersifat pengatur. Contoh : pelayanan perizinan.

Sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menpan Nomor 26 Tahun 2003 Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam 3 (tiga) kelompok, yaitu :

1. Pelayanan administratif. Merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya : pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, SIM, STNK, BPKB, IMB, izin mendirikan bangunan, paspor, dan sebagainya.
2. Pelayanan barang. Merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan dan digunakan oleh publik. Misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
3. Pelayanan jasa. Merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya : pendidikan, kesehatan, transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana seperti banjir, gempa, gunung meletus dan kebakaran, pelayanan sosial.

Karakteristik pelayanan yang harus dimiliki organisasi pemberi layanan, adalah:

1. Prosedur Pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan dan berbelit-belit.
2. Pelayanan yang diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan
3. Pemberi pelayanan diusahakan agar efektif dan efisien
4. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan
5. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan dengan pelayanan secara terbuka.
6. Dalam melayani, pelanggan diperlakukan motto: “*customer is king and customer is always right*” (Nisjar dalam Sedarmayanti, 2010: 244).

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia layanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas penyelenggaraan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan atau pedoman bagi setiap lembaga penyelenggaraan pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut :

- a. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dari asas-asas tersebut terlihat bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik diperuntukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat.

1.5.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau

spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik (Pasolong, 2011: 132)

Menurut Sinambela (2006:6) Kualitas memiliki definisi konvensional dan strategis. Kualitas dalam definisi strategis adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan, sedangkan definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

- a. Kinerja
- b. Keandalan
- c. Mudah dalam penggunaan
- d. Estetika

Kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam Pasolong (2011:132) adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang membahagiakan pelanggan. Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi ditentukan oleh pihak yang

dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan menurut Sampara (1999:14) dalam Hardiyansyah (2011:35) yaitu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan yang sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan, dan kondisi lingkungan berdasarkan harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:4), kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian layanan publik tersebut. Kualitas pelayanan dapat dipahami dengan melihat perilaku konsumen (*consumer behavior*), yakni perilaku konsumen dalam mencari, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang mereka harapkan.

Barata (2004:37) membagi kualitas pelayanan menjadi dua, yakni kualitas layanan internal dan kualitas layanan eksternal. Kualitas layanan

internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi/perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia, sedangkan kualitas layanan eksternal mengacu pada kualitas yang diberikan kepada pelanggan di luar organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2010:235), kualitas pelayanan mengacu pada pengertian: (1) Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik langsung maupun atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberi kepuasan atas penggunaan produk itu; (2) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas kekurangan atau kerusakan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu kesempurnaan pada suatu produk baik itu barang, jasa maupun administrasi, jauh dari kata rusak maupun cacat.

Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan dalam kualitas pelayanan menurut Sedarmayanti (2010:253) adalah: (1) Akurasi pelayanan; (2) Kesopanan dan Keramahan dalam memberikan pelayanan; (3) Tanggung jawab; (4) Kelengkapan; (5) Kemudahan dalam memberikan pelayanan; (6) Variasi model pelayanan; (7) Pelayanan Pribadi; (8) Kenyaman dalam memperoleh pelayanan.

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman dalam Pasolong (2011:134) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan

pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2005: 121) terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan. Apabila jasa yang diharapkan sesuai jasa yang dirasakan, maka kualitas jasa yang bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dirasakan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasanya dapat dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Namun apabila jasa yang dirasakan lebih jelek dari yang diharapkan maka kualitas jasanya dapat dipersepsikan sebagai kualitas buruk. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan sangat mempengaruhi eksistensi pelayanan tersebut, lebih sulit merubah persepsi buruk menjadi baik daripada merubah persepsi yang sudah baik menjadi buruk.

Menurut Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2005:145) bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia, pemberian pelayanan, strategi, dan pelanggan (*customers*).

Di dalam Sinambela (2006:6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. **Transparan Pelayanan** yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas Pelayanan** yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional Pelayanan** yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif Pelayanan** yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak Pelayanan** yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. **Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Pelayanan** yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Selanjutnya, jika dihubungkan dengan administrasi

publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat

1.5.4 Pengertian Pendidikan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pendidikan diartikan sebagai proses pengubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan; proses, cara, perbuatan mendidik. Pendidikan menurut Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 diartikan sebagai usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan Negara.

Menurut UU RI No 20 Tahun 2003, satuan pendidikan adalah sekelompok layanan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan pada jalur formal, nonformal, dan informal pada setiap jenjang dan jenis pendidikan. Melalui berbagai tingkatan dalam satuan pendidikan, pemerintah berharap supaya seluruh warga Indonesia mendapatkan pendidikan nasional yang telah diselenggarakan, tersebut, sehingga tujuan pendidikan nasional dapat tercapai. Di dalam pasal 3 UU RI Nomor 20 tahun 2003, dijelaskan bahwa pendidikan nasional merupakan pendidikan yang berfungsi untuk mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa

yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Oleh karena itu, pemerintah menyelenggarakan pendidikan dari tingkat yang paling dasar, yaitu pendidikan anak usia dini sampai dengan perguruan tinggi.

Berdasarkan berbagai definisi yang menjelaskan tentang pendidikan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pendidikan merupakan proses yang berlangsung seumur hidup guna mengembangkan kemampuan dan membentuk karakter manusia menjadi lebih bermartabat serta berkualitas.

1.5.5 Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) merupakan lembaga pendidikan yang diselenggarakan sebelum pendidikan dasar. Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2003, Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) adalah suatu upaya pembinaan yang ditujukan kepada anak sejak lahir sampai dengan usia enam tahun yang dilakukan melalui pemberian rangsangan pendidikan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut. Muliawan (2009: 15) mengatakan, Pendidikan Anak Usia Dini adalah pendidikan yang

diberikan kepada anak-anak usia 2 sampai 6 tahun. Pendidikan anak usia dini disebut juga dengan pendidikan anak prasekolah (*preschool*), taman bermain (*playgroup*), atau taman kanak-kanak (*kindergarten*). Ada berbagai jenis lembaga pendidikan anak usia dini yang pada saat ini mulai terbentuk. Lembaga-lembaga tersebut antara lain: Bina Keluarga Balita (BKB), Posyandu, Tempat Penitipan Anak (TPA), Kelompok Bermain (KB), Taman Kanak-Kanak (TK), dan sebagainya.

PAUD merupakan bagian dari Ilmu Pendidikan yang secara spesifik mempelajari pendidikan anak usia 0-6 tahun. Perkembangan yang pesat menjadikan PAUD sebagai disiplin ilmu yang multi dan interdisipliner (Suyanto: 2003: 24). Artinya, PAUD merupakan suatu disiplin ilmu yang terdiri atas banyak ilmu yang saling terkait, seperti: ilmu pendidikan, ilmu psikologi perkembangan, ilmu biologi perkembangan, ilmu sosiologi, ilmu kesehatan, ilmu olah raga, dan ilmu bidang studi.

Dari berbagai macam pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa lembaga Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) merupakan lembaga pendidikan bagi anak usia 0 sampai 6 tahun yang bertujuan untuk membantu mengembangkan kemampuan dan potensi yang dimiliki serta memaksimalkan masa pertumbuhan yang sedang dialami oleh anak usia dini.

Menurut 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. Pendidikan anak usia dini pada jalur pendidikan informal berbentuk pendidikan keluarga atau pendidikan yang diselenggarakan oleh lingkungan.

Pemerintah melalui Departemen Pendidikan Nasional mengeluarkan kebijakan umum yang salah satu diantaranya adalah penekanan pada peningkatan peran serta pembinaan pengembangan pendidikan anak usia dini melalui perluasan daya tampung, peningkatan penyelenggaraan TK, pengembangan model pendidikan melalui kelompok bermain, pendidikan pada lembaga penitipan anak dengan memadukan aspek gizi, kesehatan, dan psikososial secara seimbang dalam rangka meletakkan dasar arah perkembangan dan pertumbuhan anak seutuhnya.

1.5.6 Dimensi Kualitas Layanan Lembaga PAUD

Sebagai lembaga pendidikan yang memberikan produk dalam bentuk jasa, yaitu pendidikan, dan tempat terlaksananya proses pendidikan, maka

suatu lembaga PAUD harus mampu memberikan kualitas pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Parasuraman dalam Pasolong (2011: 135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, yaitu:

1. 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. Bagi lembaga PAUD, ada beberapa kelengkapan khusus yang harus dapat dipenuhi. Menurut Muliawan (2009: 55), syarat utama pemilihan lokasi serta tempat kegiatan *playgroup* dan Taman Kanak-Kanak yang strategis dan mudah dijangkau adalah:

- a. Gedung terletak di pinggir jalan utama, atau minimal jalan yang dapat dilalui kendaraan roda empat
- b. Transportasi mudah dan lancar
- c. Lingkungan mendukung dan keamanan terjamin
- d. Diutamakan rumah atau gedung miliki sendiri

Untuk lebih detail, rencana penyediaan prasarana dan fasilitas pendidikan *playgroup* dan taman kanak-kanak yang baik mencakup:

1. Ruang bermain outdoor yang dilengkapi alat permainan yang aman
2. Ruang bermain indoor yang aman
3. Ruang ibadah
4. Ruang pusat sumber belajar dan perpustakaan
5. Ruang kesehatan
6. Ruang audiovisual dan laboratorium anak
7. Ruang kelas ber-AC
8. Ruang toilet dan kamar mandi

Berikut ini adalah hal-hal yang harus dipertimbangkan dalam perlengkapan gedung dan area lain:

1. Fisik bangunan dalam kondisi baik
2. Ada pesawat telepon
3. Listrik kapasitas minimal 5500 watt
4. Air bersih sumur/PAM lancer
5. Halaman cukup luas sebagai arena bermain outdoor
6. Ada tempat parkir kendaraan
7. Ruang, setiap saat, bisa dan boleh diubah sesuai kebutuhan

8. Penentuan jumlah ruang. Urutan ruang disusun berdasarkan prioritas, sebagai contoh:
 - a. 4 ruang kelas berukuran 5 m x 6 m
 - b. 1 ruang *front office*
 - c. 1 ruang permainan indoor
 - d. 1 ruang mushala (religion room)
 - e. 1 ruang audiovisual dan komputer
 - f. 1 ruang pusat sumber belajar dan perpustakaan
 - g. 1 ruang dapur
 - h. 1 ruang kepala sekolah dan guru
 - i. 1 ruang penjaga

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan berarti kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat (*accurately*), kemampuan untuk dapat dipercaya (*dependably*), serta tepat waktu (*on time*).

3. Kesigapan (*Responsiveness*)

Kesigapan merupakan dimensi yang menekankan kepada kesediaan penyedia jasa dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan pelanggan secara cepat dan tepat.

4. Kepastian (*Assurance*)

Dimensi ini menekankan kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan keyakinan dan rasa percaya diri pelanggan bahwa penyedia jasa mampu memenuhi kebutuhan pelanggannya.

5. Empati (*Empathy*)

Empati adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti, kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi kepada pelanggan dan urusan perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Secara ringkas, Usman (2006: 411) mengemukakan 13 (tiga belas) karakteristik yang dimiliki oleh mutu pendidikan yaitu :

- a. Kinerja (*performa*), yakni berkaitan dengan aspek fungsional sekolah meliputi : kinerja guru dalam mengajar baik dalam memberikan penjelasan meyakinkan, sehat dan rajin mengajar, dan menyiapkan bahan pelajaran lengkap, pelayanan administratif dan edukatif sekolah baik dengan kinerja yang baik setelah menjadi sekolah favorit.
- b. Waktu wajar (*timelines*), yakni sesuai dengan waktu yang wajar meliputi memulai dan mengakhiri pelajaran tepat waktu, waktu ulangan tepat.
- c. Handal (*reliability*), yakni usia pelayanan bertahan lama, meliputi pelayanan prima yang diberikan sekolah bertahan lama dari tahun ke

tahun, mutu sekolah tetap bertahan dan cenderung meningkat dari tahun ke tahun.

- d. Daya tahan (*durability*), yakni tahan banting, misalnya meskipun krisis moneter, sekolah masih tetap bertahan.
- e. Indah (*aesthetics*), misalnya eksterior dan interior sekolah ditata menarik, guru membuat media-media pendidikan yang menarik.
- f. Hubungan manusiawi (*personal interface*), yakni menunjang tinggi nilai-nilai moral dan profesionalisme, misalnya warga sekolah saling menghormati, demokrasi, dan menghargai profesionalisme.
- g. Mudah penggunaannya (*easy of use*), yakni sarana dan prasarana dipakai, misalnya aturan-aturan sekolah mudah diterapkan, buku-buku perpustakaan mudah dipinjam di kembalikan tepat waktu.
- h. Bentuk khusus (*feature*), yakni keunggulan tertentu misalnya sekolah unggul dalam hal penguasaan teknologi informasi (komputerisasi).
- i. Standar tertentu (*conformance to specification*), yakni memenuhi standar tertentu, misalnya sekolah telah memenuhi standar pelayanan minimal.
- j. Konsistensi (*consistency*), yakni kejelasan, konstan, dan stabil, misalnya mutu sekolah tidak menurun dari dulu hingga sekarang, warga sekolah konsisten dengan perkataannya.

- k. Seragam (*uniformity*), yakni tanpa variasi, tidak tercampur, misalnya sekolah melaksanakan aturan, tidak pandang bulu, seragam dalam berpakaian.
- l. Mampu melayani (*serviceability*), yakni mampu memberikan pelayanan prima. Misalnya sekolah menyediakan kotak saran dan saran-saran yang masuk mampu dipenuhi dengan baik sehingga pelanggan merasa puas.
- m. Ketepatan (*accuracy*), yakni ketepatan dalam pelayanan misalnya sekolah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan sekolah.

Kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 adalah sebagai berikut:

Kriteria Kuantitatif:

- 1. Kesederhanaan, yaitu bahwa prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima layanan
- 2. Kejelasan dan Kepastian, yaitu mencakup: (a) prosedur tata cara pelayanan, (b) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, (c) unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, (d) rincian biaya

tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, (e) jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan, yaitu bahwa proses hasil pelayann dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepuasan hukum bagi masyarakat
4. Keterbukaan, yaitu prosedur atau tata cara, persyaratan, satuan kerja/ pejabat penanggung jawab pemberi layanan, waktu penyelesaian, rincian biaya tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi, yaitu bahwa : (a) persyaratan pelayanan hanya dibatasi hal hal yang barkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan denagn tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan, (b) dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal ini proses pelayanan masyarakat bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan satuan kerja/instansi pemerintahan yang terkait
6. Ekonomis, yaitu bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: (a) nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat tidak menuntut biaya terlalu tinggi diluar kewajaran, (b) kondisi atau kemampuan masyarakat untuk membayar, (c) ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan, yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Kriteria Kualitatif

1. Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan, atau per tahun) serta perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu, apakah menunjukkan peningkatan atau tidak
2. Lamanya waktu pemberian pelayanan
3. Ratio/Perbandingan antara jumlah pegawai/tenaga yang ada dengan jumlah warga masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja.
4. Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan
5. Frekuensi keluhan dan/atau pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan, baik melalui media massa maupun melalui kotak saran yang disediakan.
6. Penilaian fisik lainnya, misalnya kebersihan dan kesejukan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan lain-lain aspek yang mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan publik.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara juga membuat kriteria pelayanan publik yang baik yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbeli-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik

b. Unit kerja/pejabat yang beerwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian

keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan yang harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Lembaga PAUD merupakan suatu lembaga pendidikan yang didirikan dengan berbagai pemenuhan terhadap beberapa macam persyaratan yang sesuai dengan sistem peraturan perundang-undangan yang berlaku. Beberapa persyaratan yang harus dipenuhi untuk dapat membentuk suatu lembaga PAUD menurut pada UU No.20 tahun 2003 pasal 62 ayat 2 antara lain:

a. Tersedianya kurikulum

- b. Adanya peserta didik/siswa/anak didik
- c. Ketersediaan tenaga kependidikan (guru dan staf)
- d. Adanya pembiayaan pendidikan
- e. Adanya sistem evaluasi

Untuk mencapai kualitas layanan pendidikan yang diinginkan, suatu lembaga PAUD harus mampu memenuhi standar pendidikan nasional yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005, standar nasional pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Lingkup standar nasional pendidikan menurut PP RI No 19 Tahun 2005 antara lain:

- a. Standar isi
- b. Standar Proses
- c. Standar Kompetensi Lulusan
- d. Standar Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan
- e. Standar Sarana dan Prasarana
- f. Standar Pengelolaan
- g. Standar Pembiayaan
- h. Standar Penilaian Pendidikan

Setelah menetapkan standar pendidikan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, maka pemerintah menetapkan standar pendidikan yang khusus bagi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dalam Peraturan Menteri No 58

Tahun 2009. Standar PAUD merupakan bagian integral dari Standar Nasional Pendidikan sebagaimana yang diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang dirumuskan dengan mempertimbangkan karakteristik penyelenggaraan PAUD. Standar PAUD terdiri atas empat kelompok, yaitu: (1) Standar tingkat pencapaian perkembangan; (2) Standar pendidik dan tenaga kependidikan; (3) Standar isi, proses, dan penilaian; dan (4) Standar sarana dan prasarana, pengelolaan, dan pembiayaan.

1.6 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep merupakan suatu langkah penelitian, dimana peneliti menurunkan variabel penelitian ke dalam konsep yang memuat indikator-indikator yang lebih rinci dan dapat diukur. Fungsi operasionalisasi konsep ini adalah mempermudah peneliti dalam melakukan pengukuran. Ukuran baik tidaknya kerangka operasional, sangat ditentukan oleh seberapa tepat dimensi-dimensi yang diurai memberikan gambaran tentang variabel. Adapun batasan atau definisi operasional variabel yang diteliti adalah:

1. Kualitas layanan Lembaga PAUD

Kualitas Layanan lembaga PAUD adalah ukuran yang digunakan lembaga PAUD dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau masyarakat atau dalam hal ini adalah orang tua. Standar pencapaian kualitas layanan menurut Peraturan Menteri Nomor 58 Tahun 2009 yaitu:

a. Standar tingkat pencapaian perkembangan

Standar tingkat pencapaian perkembangan berisi kaidah pertumbuhan dan perkembangan anak usia dini sejak lahir sampai dengan usia enam tahun. Tingkat perkembangan yang dicapai merupakan aktualisasi potensi semua aspek perkembangan yang diharapkan dapat dicapai anak pada setiap tahap perkembangannya, bukan merupakan suatu tingkat pencapaian kecakapan akademik. Indikatornya adalah:

1. Perkembangan Anak Selama Mengikuti Pendidikan di TKN Bangetayu Wetan

b. Standar pendidik dan tenaga kependidikan

Standar pendidik (guru, guru pendamping, dan pengasuh) dan tenaga kependidikan memuat kualifikasi dan kompetensi yang dipersyaratkan. Indikatornya adalah:

1. Kualifikasi dan Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan

c. Standar isi, proses, dan penilaian

Standar isi, proses, dan penilaian meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian program yang dilaksanakan secara terintegrasi atau terpadu sesuai dengan kebutuhan anak. Indikatornya adalah:

1. Komponen Isi
2. Komponen Proses
3. Komponen Penilaian

d. Standar sarana dan prasarana, pengelolaan, dan pembiayaan

Standar sarana dan prasarana, pengelolaan, dan pembiayaan mengatur persyaratan fasilitas, manajemen, pembiayaan, agar dapat menyelenggarakan PAUD yang baik. Indikatornya adalah:

1. Kondisi sarana dan prasarana
2. Pelaksanaan Pengelolaan
3. Sumber Pembiayaan

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Tipe Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Penulis memilih metode ini karena dianggap lebih bisa memahami, menafsirkan dan melihat fenomena-fenomena secara lebih luas dan mendalam pada situasi sosial yang diteliti.

Menurut Singarimbun (2006:4) jenis penelitian dapat digolongkan menjadi 3 macam yaitu:

a. Deskriptif

Penelitian deskriptif adalah untuk mengetahui perkembangan atau frekuensi suatu aspek fenomena sosial tertentu dan untuk mendeskripsikan secara terperinci mengenai fenomena sosial itu.

b. Eksplorasi

Penelitian eksplorasi adalah jenis rancangan penelitian yang bertujuan untuk menemukan sesuatu yang baru itu dapat saja berupa pengelompokan suatu gejala dan fakta tertentu

c. Eksplanatori

Dalam hal ini masalah penelitian dapat lebih terperinci dan hipotesa dapat dikembangkan. Penulisan ini menyoroti hubungan antara variabel-variabel penulisan dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Jadi fokusnya terletak pada penjelasan hubungan variabel-variabel.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Penelitian yang bersifat deskriptif berarti merupakan penelitian dengan cara mengumpulkan data sebanyak-banyaknya terkait fenomena sosial yang diteliti yang kemudian dapat digunakan untuk menganalisis suatu permasalahan. Pemilihan bentuk kualitatif yang bersifat deskriptif ini dimaksudkan agar penelitian menghasilkan kata-kata tertulis dan lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati, sehingga peneliti dapat membahas lebih dalam tentang arti peristiwa dan kaitan-kaitannya terhadap orang-orang dalam situasi dan kondisi yang ada dilapangan.

1.7.2 Fokus dan Lokus Penelitian

Didalam penelitian ini yang menjadi fokus kajian penelitian dan pokok soal yang akan diteliti adalah Kualitas Pelayanan TK Negeri Kecamatan Genuk Kota Semarang. Peneliti ingin melihat bagaimana Kualitas Pelayanan yang terdapat di TK Negeri Kecamatan Genuk Kota Semarang. Selain itu, peneliti juga ingin melihat aspek-aspek yang mendukung dan menghambat Kualitas Pelayanan di TK Negeri Kecamatan Genuk Kota Semarang.

Lokus dari penelitian ini adalah TK Negeri Kecamatan Genuk Kota Semarang. Pemilihan lokus tersebut didasarkan pada Kualitas Pelayanan di TK Negeri Kecamatan Genuk Kota Semarang yang masih rendah.

1.7.3 Subjek Penelitian

Menurut Maleong (2007: 90) informan yaitu orang yang bisa dimanfaatkan untuk menunjang penelitian kualitatif ini sehingga informan dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Dalam penelitian ini subyek penelitian ditentukan dengan menggunakan Teknik *Purposive*. Teknik *Purposive* menurut Widodo (2004:48) yaitu apabila pemilihan sampel didasarkan pada karakteristik atau ciri-ciri tertentu berdasarkan ciri dan populasinya. Pemilihan informan tersebut berdasarkan kriteria tertentu yaitu merupakan orang yang dianggap memahami benar pelaksanaan Pelayanan TK Negeri Kecamatan Genuk Kota

Semarang. Informan tersebut adalah Kepala Bagian PNFI di UPTD kecamatan Genuk dan Orang Tua. Adapun untuk Orang Tuaditentukan dengan menggunakan *Insidental* yaitu menentukan informan yang dipilihberdasarkan siapa saja yang bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok sebagaiinforman.

1.7.4 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Data Primer

Data Primer menurut Joko Subagyo (2006:87) adalah data yang diperoleh secara langsung dari informan baik yang dilakukan melalui wawancara dan observasi. Dalam hal ini data dan informasi diperoleh dari wawancara dengan Kepala Bagian PNFI UPTD kecamatan genuk dan Orang Tua dengan menggunakan *Purposive* dan *Insidental*.

2. Data Sekunder

Data Sekunder menurut Joko Subagyo (2006:88) adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau berasal dari bahan kepustakaan, yakni berupa dokumen-dokumen, laporan-laporan dan arsip lain yang ada relevansinya dengan penelitian tersebut. Data tersebut adalah Peraturan perundang-undangan dan data-data lainnya yang diperlukan dalam penelitian ini.

1.7.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah teknik pengumpul data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung secara lisan kepada pihak-pihak terkait yang dapat memberikan informasi penelitian. Pada penelitian ini, peneliti melakukan tanya jawab langsung dengan informan untuk memperoleh data. Di dalam pelaksanaan wawancara ada dua jenis informan yang akan menjadi narasumber penelitian. Pertama adalah Kepala Bagian PNFI UPTD kecamatan Genuk. Kedua, adalah Orang Tua yang mewakili anak didik sebagai pihak yang menerima pelayanan dari TK Negeri Kecamatan Genuk Kota Semarang

2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap situasi dan kondisi di dalam lingkungan obyek penelitian yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Penelitian ini dilakukan dengan pengamatan langsung di lapangan yaitu TK Negeri Kecamatan Genuk Kota Semarang dalam rangka memperkuat dan meyakini hasil wawancara dengan mencatat

segala kejadian dan fenomena yang terjadi selama mengadakan penelitian.

1.7.6 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data menurut Afifuddin (2009:145) adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Dengan kata lain analisis data adalah kegiatan pengorganisasian data, yaitu mengatur, mengurutkan, mengelompokkan dan mengkategorikannya. Adapun tujuan dari analisis data menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono, (2009:246) adalah untuk menjelaskan :

- a. Data apa yang masih perlu dicari.
- b. Pertanyaan apa yang perlu dijawab
- c. Metode apa yang harus digunakan untuk mendapatkan informasi
- d. Kesalahan apa yang harus diperbaiki
- e. Di dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis data kualitatif.

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2009:246) Analisa data kualitatif dilakukan dengan cara :

1. Reduksi Data

Reduksi diartikan sebagai proses merangkum, memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian setelah semua data terkumpul. Data yang diperoleh dari lapangan sangat banyak meliputi Laporan

Penyelenggaraan Tahunan, hasil wawancara dengan para informan dan hasil observasi maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Data yang telah direduksi ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang telah tersusun secara terpadu dan sudah dipahami yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk teks naratif yaitu menguraikan hasil wawancara dengan para informan yang disesuaikan dengan indikator yang telah ditetapkan. Hal ini memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan langkah selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2009:252) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan selanjutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke

lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Untuk menguatkan kesimpulan peran verifikasi sangat penting, karena dalam setiap penarikan kesimpulan yang diikuti proses verifikasi akan membuat suatu kesimpulan memiliki dasar kebenaran dalam menjawab permasalahan.

1.7.7 Kualitas Data

Teknik yang digunakan untuk menguji data yaitu teknik/triangulasi data. Menurut Lexy Moleong (2007:178) triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu di luar data itu untuk keperluan pengecekan data sebagaimana pembandingan data tersebut. Cara yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan wawancara mendalam
2. Melakukan uji silang antara informasi yang diperoleh dari wawancara dengan informasi dilapangan.
3. Melakukan konfirmasi hasil yang diperoleh kepada sumber-sumber/informan lain.