ANALISIS PELAYANAN PENDIDIKAN ANAK USIA DINI DI BAN TERA *SCHOOL* PATTANI, THAILAND MENGGUNAKAN PENDEKATAN *GAP ANALYSIS SERVICE QUALITY*

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini Fakultas Tarbyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

IAIN PALOPO

Oleh
ANISA NURADI
2102070003

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ISLAM ANAK USIA DINI
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2025

ANALISIS PELAYANAN PENDIDIKAN ANAK USIA DINI DI BAN TERA *SCHOOL* PATTANI, THAILAND MENGGUNAKAN PENDEKATAN *GAP ANALYSIS SERVICE QUALITY*

Skripsi

Diajukan untuk Memenui Salah Sau Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini Fakultas Tarbyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

IAIN PALOPO

Oleh
ANISA NURADI
2102070003

Pembimbing :

1. **Rosdiana, S.T, M.Kom.**
2. **Pertiwi Kamariah Hasis, S.Pd., M.Pd.**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ISLAM ANAK USIA DINI
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2025

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Anisa Nuradi
NIM	: 2102070003
Fakultas	: Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi	: Pendidikan Islam Anak Usia Dini
Judul	: Analisis Pelayanan Pendidikan Anak Usia Dini di Ban Tera *School*, Pattani Thailand Menggunakan Pendekatan *Gap Analysis Service Quality*.

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya sendiri.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administrasi atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 07 Februari 2025
Yang membuat pernyataan

Anisa Nuradi
NIM: 2102070003

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Analisi Pelayanan Pendidikan Anak Usia Dini Di Ban Tera *School* Pattani Thailand, Menggunakan Pendekatan *Gap Analysis Service Quality*" yang ditulis oleh Anisa Nuradi, NIM 2102070003 Mahasiswa Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Palopo yang di munaqasyahkan pada hari Jumat, Tanggal 21 Februari 2025 yang bertepatan dengan tanggal 22 Syaban 1446 H telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd).

Palopo, 09 Maret 2025

TIM PENGUJI

1. Pertiwi Kamariah Hasis, S.Pd., M.Pd.	Ketua Sidang	( )
2. Dr. Fatmaridah Sabani, M.Ag.	Penguji I	( )
3. Rifaah Mahmudah Bulu', S.Kg., M.Kes.	Penguji II	( )
4. Rosdiana, S.T. M.Kom.	Pembimbing I	( )
5. Pertiwi Kamariah Hasis, S.Pd., M.Pd.	Pembimbing II	( )

Mengetahui

a.n Rektor IAIN Palopo Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan	Ketua Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini
Prof. Dr. H. Sukirman, S.S., M.Pd. NIP. 19670516 200003 1 002	Pertiwi Kamariah Hasis, S.Pd., M.Pd. NIP. 19910519 201903 2 015

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيْم

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَبِهِ نَسْتَعِيْنُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالدِّينِ، وَالصَّلاَةُ وَالسَّلاَمُ عَلَىَ

أَشْرَفِ المُرْسَلِينَ وَعَلَىَ آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Puji dan syukur atas kehadirat Allah swt atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Analisis Pelayanan Pendidikan Anak Usia Dini di Pattani, Thailand Menggunakan Pendekatan *Gap Analysis Service Quality*".

Shalawat dan salam atas junjungan Rasulullah Muhammad *ṣallallāhu 'alaihi wa sallam* yang merupakan suri tauladan bagi seluruh umat Islam selaku para pengikutnya, keluarganya, para sahabatnya serta orang-orang yang senantiasa berada di jalannya. Nabi yang terakhir diutus oleh Allah swt di permukaan bumi ini untuk menyempurnakan akhlak manusia.

Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.Pd.) dalam bidang Pendidikan Islam Anak Usia Dini pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak, walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh

karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Terkhusus kepada kedua orang tua tercinta ayahanda Sriadi dan ibunda Kotimah yang telah mengasuh dan mendidik peneliti dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya, serta saudara saudari peneliti yang selama ini mendoakan peniliti dan semua keluarga yang selama ini membantu dan mendoakan dalam penyusunan skripsi ini. Mudah-mudahan Allah Swt, mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak, Aamiin.
2. Dr. Abbas Langaji, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, Dr. Munir Yusuf, M.Pd. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Masruddin, S.S., M.Hum selaku Wakil Rektor Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Dr. Mustaming, S.Ag., M.H.I. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Prof. D.r. H. Sukirman, S.S., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan ilmu keguruan IAIN Palopo. Hj. Nursaeni S.Ag, M.Pd. selaku Wakil Dekan I, Dr. Alia Lestari, S.Si., M.Si. selaku Wakil Dekan II dan Dr. Taqwa, M.Pdi. selaku wakil dekan III Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo yang selalu memberikan jalan terbaik kepada peneliti dalam menempuh pendidikan.
4. Pertiwi Kamariah Hasis, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini IAIN Palopo, Rifa'ah Mahmudah Bulu, S.Kg., M. Kes. selaku Sekretaris Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini IAIN Palopo, beserta Andi Yuni Utami Idrus selaku staf yang telah banyak

memberikan motivasi serta mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan nasihat kepada peneliti selama berkuliah di Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini/
6. Rosdiana, S.T., M.Kom. dan Pertiwi Kamariah Hasis, S.Pd., M.Pd selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah memberikan masukan dan bimbingan serta banyak mengarahkan peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Dr. Fatmaridah Sabani, M. Ag. dan Rifa'ah Mahmudah Bulu, S.Kg., M.Kes. selaku penguji I dan penguji II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh dosen beserta staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik peniliti selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Abu Bakar, S.Pd.I., M.Pd. Selaku Kepala Unit Perpustakaan IAIN Palopo beserta karyawan dan karyawati dalam ruang lingkup IAIN Palopo yang telah memberikan peluang dan membantu, khususnya dalam mengumpulkan buku-buku literatur yang berkaitan dengan skripsi ini.
10. Direktur Ban Tera *School,* beserta para guru yang sudah memberi arahan kepada peneliti dan orang tua siswa anak usia dini di Ban Tera *School* yang bersedia mengikuti penelitian ini.

11. Kepada saudara dan saudariku tersayang Adi Sutrisno, S.E. dan Aisah Putri Adiyanti yang tak henti-hentinya memberikan motivasi serta membantu peneliti dalam mencapai apa yang ingin peneliti wujudkan.
12. Kepada teman seperjuangan peneliti Karin Dwinta, Ema Febrianti, Amanda Anastasya, Bunga Tang, teman-teman peserta Kuliah Kerja Nyata (KKN) Internasional beserta teman-teman seperjuangan mahasiswa Pendidikan Islam Anak Usia Dini IAIN Palopo angkatan 2021 (khususnya kelas PIAUD A).

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan, baik dari segi materi, metodologi maupun analisis. Maka dari itu, kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya hanya kepada Allah swt. peneliti berharap, semoga apa yang tertulis dalam skripsi ini bermanfaat khususnya bagi peneliti dan bagi para pembaca pada umumnya. Aamiin.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ى	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

2. *Vokal*

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	*fatḥah*	A	A
اِ	*Kasrah*	I	I
اُ	*ḍammah*	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ىَ	*fathah dan yā’*	Ai	a dan i
وَ	*fatḥah dan wau*	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *haula*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...َ ا... ىَ	*fatḥah* dan *alif* atau *yā’*	Ā	a dan garis di atas
ِي	*Kasrah* dan *yā’*	Ī	i dan garis di atas
ُو	*ḍammah* dan *wau*	Ū	u dan garis di atas

مَاتَ : *māta*
رَمَى : *ramā*
قِيْلَ : *qīla*
يَمُوْتُ : *yamūtu*

4. *Tā'marbūtah*

Transliterasi untuk *tā'marbūṭah* ada dua, yaitu: *tā'marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat fatḥah, kasrah, dan ḍamma, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā'marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun transliterasinya adalah [h].

Kalau kata yang berakhir dengan *tā'marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā'marbūṭah*itu transliterasinya dengan ha (ha).

Contoh:
رَوْضَةالأَطْفَال **:** *rauḍahal-aṭfāl*
اَلْمَدِيْنَةاَلْفَاضِلَةّ **:** *al-madīnahal-fāḍilah*
اَلْحِكْمَة **:** *al-ḥikmah*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau tasydīd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydīd (ّ), dalam translitersi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:
رَبَّنَا **:** *rabbanā*
نَجَّيْنَا **:** *najjainā*
اَلْحَقّ **:** *al-ḥaqq*
نُعِّمَ **:** *nu'ima*
عَدُوٌّ **:** *'aduwwun*

Jika huruf ىber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahulukan oleh huruf *kasrah* (ـِـىّ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:
عَلِيٌّ **:** ‘Alī (bukan ‘Aliyy atau ‘Aly)
عَرَبِيٌّ **:** ‘Arabī (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

6. *Kata Sandang*

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika diikuti oleh huruf *syamsi yah*maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

اَلشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)
اَلزَّلْزَلَة : *al-zalzalah (al-zalzalah)*
اَلْفَلْسَفَة : *al-falsafah*
اَلْبِلاَدِ : *al-bilādu*

7. *Hamzah*

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُوْنَ : *ta’murūna*
اَلنَّوْعُ : *al-nau’*
شَيْءٌ : *syai’un*
أُمِرْتُ : *umirtu*

8. *Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia*

Kata, istilah atau kalimat Arab yang transliterasinya adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang suadah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur’an (dari *al-Qur’ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarhal-Arba’īnal-Nawāwī

RisālahfīRi’āyahal-Maṣlaḥah

9. *Lafżal-Jalālah (*الله*)*

Kata “Allah” yang didahului pertikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِيْنُ اللهِ *dīnullāh* بِاللهِ *billāh*

Adapun *tā' marbūṭah*di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓal-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمْ فِيْ رَحْمَةِاللهِ *hum fī raḥmatillāh*

10. *Huruf Kapital*

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tmpat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat.

Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukun huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi 'alinnāsi lallażī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramaḍān al-lażī unzila fihi al-Qur'ān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī

Naṣr Ḥāmid Abū Zayd

Al-Ṭūfī

Al-Maṣlaḥah fī al-Tasyrī al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) danAbū (bapak dari) sebagai anak kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau agtar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu)
Naṣr Ḥāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaī, Naṣr Ḥāmid (bukan: Zaīd Naṣr Ḥamīd Abū)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	: *subḥānahūwata ‘ālā*
saw.	: *ṣallallāhu ‘alaihi wasallam*
as	: *‘alaihi al-salām*
H	: Hijrah
M	: Masehi
SM	: Sebelum Masehi
1	: Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	: Wafat tahun
QS.../...:4	: QS al-Baqarah/2:4 atau QS Āli ‘Imrān/3:4
HR	: Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**
HALAMAN JUDUL ..... **ii**
HALAMAN KEASLIAN ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**
PRAKATA ..... **v**
PEDOMAN LITERASI ARAB ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **xvi**
DAFTAR AYAT ..... **xviii**
DAFTAR TABEL ..... **xix**
DAFTAR GAMBAR ..... **xx**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xxi**
ABSTRAK ..... **xxii**
BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 8
C. Tujuan Penelitian 8
D. Manfaat Penelitian 9

BAB II KAJIAN TEORI **11**

A. Kajian Penelitian Yang Relevan 11
B. Landasan Teori 14
C. Kerangka Pikir 28
D. Hipotesis Penelitian 30

BAB III METODE PENELITIAN **32**

A. Jenis Penelitian 32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 32
C. Definisi Operasional Variabel 32
D. Populasi dan Sampel 33

A. Teknik Pengumpulan Data 33
B. Instrumen Penelitian 35
C. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen 37
D. Teknik Analisis Data 40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 46

A. Hasil Penelitian 46
B. Pembahasan.....65

BAB V PENUTUP 72

A. Simpulan 72
B. Saran.....73

DAFTAR PUSTAKA.....75

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR AYAT

Ayat 1 QS an-Nahl/16 :78 2

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Yang Relevan 14
Tabel 3.1 Skala Angket Responden..... 34
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Angket Penelitian..... 36
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Dan Persepsi Orang Tua. 37
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Harapan Orang Tua..... 38
Tabel 3.5 Hail Uji Reliabilitas Persepsi Orang Tua 40
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Orang Tua..... 41
Tabel 4.1 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Bukti Fisik 49
Tabel 4.2 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Kehandalan..... 50
Tabel 4.3 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Jaminan 51
Tabel 4.4 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Daya Tanggap..... 52
Tabel 4.5 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Empati 53
Tabel 4.6 Rata-Rata Keseluruhan Perhitungan Tingkat Kesesuaian Dari 5 Dimensi Servqual..... 53
Tabel 4.7 Perhitungan Gap P-I Pada Dimensi Bukti Fisik..... 55
Tabel 4.8 Perhitungan Gap P-I Pada Dimensi Kehandalan..... 56
Tabel 4.9 Perhitungan Gap P-I Pada Dimensi Jaminan 57
Tabel 4.10 Perhitungan Gap P-I Pada Dimensi Daya Tanggap..... 58
Tabel 4.11 Perhitungan Gap P-I Pada Dimensi Empati 59
Tabel 4.12 Rata-Rata Keseluruhan Game P-I Layanan Pendidikan 59
Tabel 4.13 Uji Beda t Rata-Rata P-I 60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir 29
Gambar 3.1 Contoh Diagram Kartesius 44
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 46
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 57
Gambar 4.3 Diagram Kartesius 62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambaran Lokasi Penelitian

Lampiran 2 Angket Penelitian Uji Validitas Dan Reliabilitas

Lampiran 3 Tabulasi Data Responden Angket Uji Validitas Dan Reliabilitas

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Lampiran 5 Angket Penelitian

Lampiran 6 Tabulasi Data Responden

Lampran 7 Uji Beda (t) Layanan Pendidikan Anak Usia Dini

Lampiran 8 Diagram Kartesius

Lampiran 9 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner

Lampiran 10 Kondisi Sekolah Ban Tera Pattani Thailand

Lampiran 11 Dokumentasi Proses Belajar Mengajar Di Ban Teras School

Lampiran 12 Dokumentasi Peneliti Bersama Pihak Sekolah

ABSTRAK

Anisa Nuradi, 2025. *"Analisis Pelayanan Pendidikan Anak Usia Dini di Ban Tera School Pattani, Thailand Menggunakan Pendekatan Gap Analysis Service Quality"*. Skripsi Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini Fakultas, Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Dibimbing oleh Rosdiana dan Pertiwi Kamariah Hasis.

Skripsi ini membahas tentang kualitas layanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand, sebuah sekolah negeri yang berafiliasi dengan Kerajaan Thailand yang mengintegrasikan kurikulum pendidikan agama, budaya lokal, dan pendidikan formal sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Penelitian ini dilatar belakangi oleh komitmen Thailand dalam mencapai target *Sustainable Development Goals* (SDG) 2030, khususnya dalam sektor pendidikan, serta kondisi unik Pattani sebagai wilayah Muslim Melayu yang menghadapi berbagai tantangan seperti konflik agama, etnis, sengketa wilayah, dan perbedaan budaya yang berkepanjangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: 1) kualitas layanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand, 2) gap antara persepsi dan harapan orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan, dan 3) indikator-indikator pelayanan yang dianggap penting oleh orang tua sesuai dengan lima dimensi *Service Quality* (SERVQUAL). Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode analisis SERVQUAL. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket kepada 30 orang tua peserta didik yang berada pada jenjang pendidikan anak usia dini sebagai responden untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama yaitu *tangibility* (wujud fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kualitas layanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* secara keseluruhan masih terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi orang tua, dengan semua dimensi menunjukkan nilai gap negatif namun masih dalam kategori baik, 2) gap terbesar hingga terkecil berturut-turut adalah dimensi jaminan (-0,69), kehandalan (-0,59), empati (-0,48), daya tanggap (-0,43), dan bukti fisik (-0,35), dan 3) indikator pelayanan yang dianggap paling penting oleh orang tua adalah aspek-aspek yang menjamin keamanan dan perhatian langsung terhadap perkembangan anak, serta kualitas lingkungan fisik yang mendukung pembelajaran anak-anak.

Kata Kunci: Pelayanan Pendidikan, *Gap Analysis*, SERVQUAL

Verified by
UPT Pengembangan Bahasa
IAIN Palopo

Date	Signature
12/03/2025	

ABSTRACT

Anisa Nuradi, 2025. *"Analysis of Early Childhood Education Services at Ban Tera School Pattani, Thailand, Using the Gap Analysis Service Quality Approach"*. Thesis of Early Childhood Islamic Education Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Supervised by Rosdiana and Pertiwi Kamariah Hasis.

This thesis examines the quality of early childhood education services at Ban Tera School Pattani, Thailand, a public school affiliated with the Kingdom of Thailand that integrates religious education, local culture, and formal education to meet the needs of the local community. This study is motivated by Thailand's commitment to achieving the 2030 Sustainable Development Goals (SDG Begin Apura na), particularly in the education sector, as well as Pattani's unique context as a Malay-Muslim region facing various challenges, such as religious and ethnic conflicts, territorial disputes, and prolonged cultural differences. The study aims to analyze: (1) the quality of early childhood education services at Ban Tera School Pattani, Thailand, (2) the gap between parents' perceptions and expectations of service quality, and (3) the service indicators considered important by parents based on the five dimensions of Service Quality (SERVQUAL). This research adopts a quantitative approach using the SERVQUAL analysis method. Data were collected through surveys distributed to 30 parents of early childhood education students, serving as respondents to assess service quality based on five key dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings indicate that: (1) overall, there is a gap between parents' expectations and perceptions of early childhood education services at Ban Tera School, with all dimensions showing negative gap values, though still within a satisfactory range; (2) the largest to smallest gaps were found in the assurance dimension (-0.69), followed by reliability (-0.59), empathy (-0.48), responsiveness (-0.43), and tangibility (-0.35); and (3) the most important service indicators for parents are those ensuring children's safety, direct attention to their development, and the quality of the physical environment that supports children's learning.

Keywords: Education services, Gap Analysis, SERVQUAL

Verified by UPT Pengembangan Bahasa IAIN Palopo	
Date	Signature
12/05/2025	

الملخص

أنيسة نورادي ٢٠٢٥،" .تحليل جودة خدمات التعليم في مرحلة الطفولة المبكرة في مدرسة "بان تيرا" بمحافظة فطاني، تايلاند باستخدام منهج تحليل الفجوة في جودة الخدمة ."رسالة جامعية في برنامج دراسة تعليم الطفولة المبكرة، كلية التربية والعلوم التعليمية، الجامعة الإسلامية الحكومية فالوفو. بإشراف: روسديانا وبرتيوي كامارياه حاسس.

تناقش هذه الدراسة جودة خدمات التعليم في مرحلة الطفولة المبكرة في مدرسة "بان تيرا" بمحافظة فطاني، تايلاند، وهي مدرسة حكومية تابعة للمملكة التايلاندية وتدمج بين المناهج التعليمية الدينية والثقافية المحلية والتعليم الرسمي بما يتناسب مع احتياجات المجتمع المحلي. تنطلق هذه الدراسة من التزام تايلاند بتحقيق أهداف التنمية المستدامة *(SDG)* لعام ٢٠٣٠، لا سيما في قطاع التعليم، بالإضافة إلى خصوصية إقليم فطاني باعتباره منطقة ذات أغلبية مسلمة من العرق الملايوي، والتي تواجه تحديات متعددة، مثل النزاعات الدينية والعرقية، والخلافات الحدودية، والاختلافات الثقافية الممتدة عبر الزمن.ز. تهدف الدراسة إلى تحليل: ١) جودة خدمات التعليم في مرحلة الطفولة المبكرة في مدرسة بان تيرا بفطاني، ٢) الفجوة بين توقعات أولياء الأمور وإدراكهم لجودة الخدمات التعليمية، 3) المؤشرات الخدمية التي تعدّها الأسر ذات أهمية وفق الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة *(SERVQUAL)* تعتمد الدراسة على المنهج الكمي باستخدام نموذج تحليل جودة الخدمة *(SERVQUAL)* تم جمع البيانات من خلال استبيان وُزّع على ٣٠ من أولياء أمور الأطفال الملتحقين بمرحلة الطفولة المبكرة، بهدف قياس جودة الخدمة استنادًا إلى الأبعاد الخمسة الرئيسة، وهي : المظهر المادي *(Tangibility)*، الموثوقية *(Reliability)*، الاستجابة *(Responsiveness)*، الضمان *(Assurance)*، والتعاطف*(Empathy)* . أظهرت النتائج ما يلي: ١) لا تزال هناك فجوة بين توقعات أولياء الأمور وإدراكهم لجودة الخدمات التعليمية المقدمة، حيث كانت جميع الأبعاد تحمل قيماً سلبية، رغم بقائها ضمن النطاق المقبول، ٢) سُجِّلَت أكبر فجوة في بُعد الضمان (-(٠,٦٩)، تلاه الموثوقية (-٠,٥٩)، ثم التعاطف (-٠,٤٨)، ثم الاستجابة (-٠,٤٣)، وأخيرًا المظهر المادي (-٠,٣٥)، ٣) اعتبر أولياء الأمور أن أهم المؤشرات الخدمية تتعلق بضمان الأمن والرعاية المباشرة لنمو الأطفال، بالإضافة إلى توفير بيئة تعليمية مادية تدعم تعلمهم وتطورهم.

الكلمات الأساسية: خدمات التعليم، تحليل الفجوة، جودة الخدمة *(SERVQUAL)*

Verified by UPT Pengembangan Bahasa IAIN Palopo	
Date	Signature
12/03/2025	

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan kebutuhan dasar setiap orang dan setiap orang berhak atas pendidikan. Sebagaimana Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia Pasal 26 Tahun 1948, yang mengatakan bahwa "*everyone has the rights to education*".[1] Jaminan atas hak yang setara dalam memperoleh pendidikan, seperti yang tercantum dalam *International Covenant on Economic, Social, and Cultural Rights* (Perjanjian Internasional tentang Hak-hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya), Pasal 13 ayat (1), menekankan bahwa setiap individu berhak mendapatkan akses terhadap pendidikan. Negara-negara yang menjadi peserta perjanjian ini sepakat untuk mengakui hak pendidikan sebagai hak yang wajib dilindungi dan dipenuhi.[2]

Anak usia dini merupakan aset berharga bagi masa depan suatu bangsa. *National Association for the Education of Young Children* (NAEYC) mendefinisikan anak usia dini sebagai individu yang berada dalam rentang usia sejak lahir hingga 8 tahun.[3] Definisi ini mencakup periode kritis dalam perkembangan manusia yang sering disebut sebagai *golden age* atau masa

[1] Udhwalalita, Avilla Adwidya, and M. Fathoni Hakim. "Pemenuhan Pendidikan Anak-Anak Pmi Di Malaysia Oleh Pusat Pendidikan Warga Negera Indonesia." *Siyar Journal* 3.1 (2023): 31-42.

[2] Jun Muwalidin, "Problematika Hukum Dan Hak Asasi Manusia Pada Pendidikan Keberlanjutan Anak Di Wilayah Pelosok Janapria Lombok Tengah," *Journal Ilm* 3, no. 1 (2021): 1–9.

[3] Pertiwi Kamariah Hasis Nurul Muhlisa Umar, "Jurnal Tunas Cendekia," Meningkatkan Kreativas Anak Melalui Metode Bermain Plastisin Kelompok B TK Darul Falah Samarinda Kalimantan Timur 3, no. tunas cendekia (2020): 122–27.

keemasan merupakan masa di mana anak mulai peka/sensitif untuk menerima berbagai rangsangan.[4] Selama fase ini, sekitar 80% perkembangan otak manusia terjadi, memberikan landasan penting bagi perkembangan kognitif, emosional, dan sosial anak.[5] Periode yang sangat krusial dalam pertumbuhan dan perkembangan manusia, hal ini juga mendapat perhatian dalam ajaran Islam, sebagaimana tercermin dalam Q.S An-Nahl/16:78 sebagai berikut:

وَاللّٰهُ اَخْرَجَكُمْ مِّنْۢ بُطُوْنِ اُمَّهٰتِكُمْ لَا تَعْلَمُوْنَ شَيْـًٔاۙ وَّجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْاَبْصَارَ وَالْاَفْـِٕدَةَ ۙ
لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُوْنَ ٧٨

Terjemahannya :

> Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam keadaan tidak mengetahui sesuatu pun dan Dia menjadikan bagi kamu pendengaran, penglihatan, dan hati nurani agar kamu bersyukur.[6]

Adapun makna dari ayat tersebut menurut tafsir Ibnu Katsir adalah sebagau berikut:[7]

“Kemudian Allah Ta'ala menyebutkan berbagai anugerah yang Dia limpahkan kepada hamba-hamba-Nya ketika mereka dikeluarkan dari perut ibunya dalam keadaan tidak mengetahui apa pun. Setelah itu Dia memberikan pendengaran yang dengannya mereka mengetahui suara, penglihatan yang

---

[4] Yusuf, Rini Novianti, et al. "Urgensi Pendidikan Anak Usia Dini Bagi Tumbuh Kembang Anak." *Plamboyan Edu* 1.1 (2023): 37-44.

[5] Rini Novianti Yusuf et al., “Urgensi Pendidikan Anak Usia Dini Bagi Tumbuh Kembang Anak,” *Jurnal Plamboyan Edu (JPE)* 1, no. 1 (2023): 37–44, https://jurnal.rakeyansantang.ac.id/index.php/plamboyan/article/view/320.

[6] Badan Litbang dan Diklat Kementrian Agama Republik Indonesia, *AL-QU’RAN Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan* (Jakarta:Kementrian Agama RI, 2019): 384.

[7] Abdullah Bin Muhammad Alu Syaikh, “*Tafsir Ibnu Katsir Jilid 5*” Terjemahan M. Abdul Ghoffar E.M. CET 10 (Jakarta: Pustaka Imam Asy-Syafi’I, 2017): 216.

dengannya mereka dapat melihat berbagai hal, dan hati, yaitu akal yang pusatnya adalah hati, demikian menurut pendapat yang shahih. Ada juga yang mengatakan, otak dan akal. Allah juga memberinya akal yang dengannya dia dapat membedakan berbagai hal, yang membawa mudharat dan yang membawa manfaat. Semua kekuatan dan indera tersebut diperoleh manusia secara berangsur-angsur, sedikit demi sedikit. Setiap kali tumbuh, bertambahlah daya pendengaran, penglihatan, dan akalnya hingga dewasa. Penganugerahan daya tersebut kepada manusia dimaksudkan agar mereka dapat beribadah kepada Rabbnya yang Maha tinggi."

Berdasarkan ayat tersebut telah menjelaskan bahwa pendidikan anak usia dini memainkan peran penting dalam membentuk karakter dan kemampuan kognitif, sosial, serta emosional anak. Pendidikan anak usia dini sangat penting sebagai wadah untuk menstimulasi dan mendukung tumbuh kembang potensi anak secara optimal.

Kebijakan pendidikan di seluruh dunia telah berfokus kuat pada hak setiap anak untuk menerima pendidikan berkualitas dan membangun keterampilan yang dibutuhkan untuk pembelajaran seumur hidup dan partisipasi penuh dalam masyarakat.[8] Kualitas layanan pendidikan dalam pendidikan anak usia dini memerankan peran vital dalam berbagai aspek perkembangan anak, menggali potensi kognitif dan sosial serta sebagai pembentukan pondasi untuk persiapan jenjang pendidikan selanjutnya. Kualitas layanan pendidikan juga didukung oleh

[8] Sunanta Klibthong and Joseph Seyram Agbenyega, "Inclusive Early Childhood Settings : Analyses of the Experiences of Thai Early Childhood Teachers" 13, no. 1 (2020): 21–31, https://doi.org/10.5539/ies.v13n1p21.

ketersediaan infrastruktur layanan (kurikulum, ketersediaan jumlah dan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan pendidikan, biaya pendidikan, daya tanggap dan akses ke fasilitas).[9] Kualitas pelayanan juga mencakup kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sesuai standar yang diharapkan.

Berdasarkan data dari UNICEF (*United Nations Children's Fund*)., Thailand salah satu negara yang turut berkomitmen dalam mencapai target *Sustainable Development Goals* (SDG) atau Tujuan Pembangunan Berkelanjutan tahun 2030. Sebagai negara yang aktif dalam forum internasional, Thailand mengintegrasikan SDG ke dalam rencana pembangunan nasionalnya, termasuk dalam sektor pendidikan dan kesejahteraan anak, dalam upaya mencapai SDG, Thailand fokus pada beberapa area hasil yang berkaitan langsung dengan anak-anak, yaitu bertahan hidup dan berkembang, belajar, perlindungan dari bahaya, lingkungan yang aman dan bersih, dan kesempatan yang adil dalam hidup.[10] UNICEF dalam laporan pemantauan pendidikan global sebagai pemenuhan komitmen untuk mewujudkan pendidikan gratis 1 tahun prasekolah dasar dan 12 tahun tingkat sekolah dasar dan menengah yang dibiayai secara publik dalam menyediakan layanan untuk kepentingan umum bertujuan menyediakan akses yang lebih luas dan merata bagi masyarakat.[11] Data ini juga diperkuat pada

---

[9] Sulastri Taridala dan Rosihan Anwar, *TRANSFORMASI EDUKASI : Mengoptimalisasi Kinerja Guru Dan Kualitas Layanan Melalui Program Merdeka Belajar* (Feniks Muda Sejahtera, 2023): 24..

[10] UNICEF, Thailand Benchmarking child-related SDGs (September 2023).

[11] UNESCO, "Pelaku Nonpemerintah Dalam Pendidikan Non-State Actors Pelaku Nonpemerintah in Education Dalam Pendidikan," 2021.

Undang-Undang Pendidikan Nasional Thailand tahun 1999 dan amandemennya tahun 2002 menetapkan bahwa anak-anak Thailand berhak mendapatkan pendidikan dasar gratis selama 12 tahun, dan satu tahun pendidikan pra-sekolah.[12]

Thailand mempunyai populasi yang beragam, dengan agama Budha sebagai agama dominan, sedangkan Islam adalah agama terbesar kedua.[13] Pattani menjadi salah satu basis wilayah bagi Masyarakat Muslim Melayu, namun daerah ini juga menjadi daerah konflik agama, etnis, sengketa wilayah antar etnis, dan budaya yang berkepanjangan. Wilayah Thailand bagian Selatan menjadi daerah pusat muslim Melayu.[14] Komunitas Muslim di Thailand menghadapi kerugian ekonomi, termasuk tingkat pendidikan yang lebih rendah dan pendapatan yang lebih rendah dibandingkan dengan populasi mayoritas beragama Buddha.[15] Penting untuk memastikan bahwa pendidikan anak usia dini tidak hanya mencakup aspek akademis, tetapi juga nilai-nilai agama dan budaya yang sejalan dengan kehidupan masyarakat setempat.[16]

---

[12] Michael Schemmann, *International Yearbook of Adult Education - Researching and Analyzing Adult Education Policies*, 2020, www.wbv.de/ijeb. hal 123.

[13] Andreas Theophanous, "Ethnic Identity and the Nation–State in the Era of Globalization: The Case of Cyprus," *International Journal of Politics, Culture, and Society 24* (2011): 45–56.

[14] Usaman Madami, "Islam Di Muang Thai Selatan Inkulturasi Nilai-nilai Islam Dalam Kebudayaan Melayu" (UIN Sunan Kalijaga, 2013).

[15] Melanie Radue, "Comparing Impacts on Media Freedom in Southeast Asia: Connotative Context Factors in Malaysia, Myanmar and Thailand, " *Global Media and Communication* 18, no. 2 (2022): 157–79

[16] Diki Somantri, Dinie Anggraeni Dewi, and Rizky Saeful Hayat, "Peran Keluarga, Sekolah, Dan Masyarakat Dalam Membentuk Identitas Kebudayaan Siswa Sekolah Dasar," *Journal of Society and Development*, 2022, 1–8, https://doi.org/10.57032/jsd.v2i2.164.

Sejalan dengan komitmen Thailand terhadap SDG 2030 dan kondisi unik Pattani, penelitian tentang kualitas layanan PAUD menjadi sangat penting karena Kontribusi terhadap pencapaian SDG, khususnya target pendidikan berkualitas, mengidentifikasi gap antara layanan yang diharapkan dan yang diterima, sebagai dasar perbaikan. Serta Potensi pengembangan model PAUD yang responsif terhadap kebutuhan sosio-kultural masyarakat Pattani.

Ban Tera *School* merupakan sekolah negeri yang berada di wilayah Pattani yang berafiliasi dengan Kerajaan Thailand. Berdasarkan informasi melalui wawancara yang telah dilakukan bersama pihak sekolah pada pra penelitian bahwa sekolah tersebut mengintegrasikan kurikulumnya untuk menyelaraskan pendidikan agama, budaya lokal, dan pendidikan formal sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Hal ini menjadikan Ban Tera *School* sebagai subjek yang menarik untuk diteliti, khususnya dalam hal kualitas pelayanan pendidikan anak usia dini yang diberikan.

Kualitas layanan dalam konteks pendidikan telah menjadi fokus penelitian yang semakin penting, hal ini didasari oleh pemahaman bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan hasil belajar siswa, kepuasan orang tua, dan pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pendidikan secara keseluruhan.[17] Kualitas layanan menjadi semakin krusial mengingat pentingnya periode ini dalam perkembangan anak.

[17] Ahyar Harundin Sagala et al., "Peran Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pendidikan The Role of Transformational Leadership in Enhancing Educational Organization Performance," *JICN: Jurnal Intelek Dan Cendikiawan Nusantara*, 2024, 1448–56.

Tingkat layanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand akan dikaji berdasarkan persepsi dan harapan orang tua terhadap layanan pendidikan yang diukur dengan menggunakan analisis Servqual (*Service quality*). Model ini menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama yaitu *tangibility* (wujud fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).[18] Dengan menganalisis persepsi orang tua terhadap dimensi-dimensi ini, penelitian ini akan memberikan gambaran tentang sejauh mana pelayanan pendidikan tersebut mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat setempat.[19] Penggunaan metode *Service Quality* memungkinkan evaluasi yang menyeluruh terhadap kualitas layanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School*. Metode ini tidak hanya mengukur persepsi pengguna layanan, tetapi juga membandingkannya dengan harapan mereka, memberikan gambaran yang lebih akurat tentang gap dalam layanan yang diberikan.

Lebih lanjut, Penelitian ini akan memberikan gambaran yang akurat dan terukur tentang kualitas dan kondisi aktual layanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* yang pada gilirannya akan mendukung perkembangan optimal anak-anak di Pattani, dengan memahami kekuatan dan kelemahan layanan

[18] Yuni Septiani, Edo Aribbe, and Risnal Diansyah, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru)," *Jurnal Teknologi Dan Open Source* 3, no. 1 (2020): 131–43, https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560.

[19] Laela Ratnasari and Agus Suradika, "Di Kalangan Kelas Menengah Muslim Building Islamic School Reputation," *Perspektif Komunikasi: Jurnal Ilmu Komunikasi Politik Dan Komunikasi Bisnis* 4, no. 1 (2020): 21.

pendidikan anak usia dini saat ini, langkah-langkah perbaikan yang tepat dapat dirumuskan dan di implementasikan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan, maka peneliti merumuskan beberapa masalah yang berkaitan dengan judul sebagai berikut.

1. Bagaimanakah kualitas layanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand?
2. Bagaimanakah gap antara persepsi dan harapan orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand?
3. Apa sajakah indikator-indikator kualitas pelayanan pendidikan anak usia dini yang dianggap penting bagi orang tua sesuai dengan lima dimensi Servqual?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan yang dikemukakan, maka peneliti merumuskan beberapa tujuan penelitian sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand.
2. Untuk mengetahui gap antara persepsi dan harapan orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand.
3. Untuk mengetahui indikator-indikator pelayanan yang dianggap penting oleh orang tua sesuai dengan lima dimensi *Service Quality* (Servqual).

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan ilmu pengetahuan serta aplikasi praktis di masyarakat.

1. Manfaat teoritis
    a. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur terkait kualitas layanan pendidikan anak usia dini.
    b. Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengembangan kualitas layanan PAUD, baik di kawasan yang memiliki kesamaan budaya maupun di wilayah yang berbeda.
    c. Penelitian ini dapat memberikan dasar pemikiran bagi para akademisi maupun pembuat kebijakan untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas pendidikan anak usia dini.
2. Manfaat Praktis
    a. Bagi Sekolah

        Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna serta sebagai alat evaluasi bagi pihak sekolah untuk memperbaiki dan mempertahankan dimensi-dimensi kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan dampak yang baik terhadap pendidikan anak usia dini.

    b. Bagi Pemerintah

        Penelitian ini diharapkan memberikan informasi yang berguna bagi pemerintah daerah dan pembuat kebijakan dalam merumuskan strategi dan

kebijakan yang lebih baik terkait peningkatan kualitas layanan pendidikan anak usia dini.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu mengetahui kualitas pelayanan pendidikan anak usia dini sesuai lima dimensi servqual.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Penelitian yang Relavan

Kajian yang dilakukan terkait penelitian yang relevan adalah untuk menjelaskan hasil-hasil penelitian dan buku-buku terdahulu dengan penelitian ini yang mempunyai topik dan tujuan yang sama untuk lebih menjelaskan tentang keaslian, keterbaharuan, dan kepentingan penelitian bagi pengembangan keilmuan terkait.

Adapun beberapa penelitian yang relavan dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Chandra Lukita, Sudadi Pranata dan Kiran Agustin pada tahun 2020 dengan judul "Metode Servqual dan *Importance Performance Analysis* Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon". Dari hasil penelitian, diperoleh data yang menyatakan hasil dari metode servqual rata-rata keseluruhan gap per dimensi, dapat diketahui bahwa dimensi bukti fisik yang memenuhi harapan mahasiswa dengan gap = 0, dan sisanya yaitu Empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan memiliki gap negatif, dengan kehandalan dan daya tanggap sebesar -0,3, empati -0.2 dan jaminan -0,1. Tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 96 pada perhitungan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

Jasa pendidikan tinggi di Cirebon yaitu Sangat Baik.[20] Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah pada fokus pembahasan yaitu sama-sama membahas terkait kualitas pelayanan menggunakan metode servqual dan *Importance and Performance Analysis* dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Sedangkan perbedaannya terletak pada jenjang pendidikan serta lokasi pada penelitian. Jika penelitian yang dilakukan oleh Chandra Lukita, Sudadi Pranata dan Kiran Agustin dilakukan pada pendidikan tinggi di Cirebon maka penelitian ini di lakukan di jenjang Pendidikan Anak Usia Dini di Pattani Thailand.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Indri Lastriyani et al pada tahun 2023 dengan judul "Kualitas Pelayanan Pendidikan di TK Aisyiyah Kota Sukabumi: Strategi Pendekatan Metode *Service Quality*". Hasil penelitian menunjukkan Kedua dimensi yaitu *tangible* dan *emphaty* dengan tiga indikator memliki ketidaksesuaian dalam mendapatkan layanan yang diperoleh oleh peserta didik dan orang tua peserta didik di TK Aisyiyah Kota Sukabumi. Penyebab adanya kesenjangan pada indikator media atau alat pembelajaran adalah keterbatasan sumber daya dan kurangnya pelatihan. Kemudian pada indikator sarana dan prasarana pembelajaran disebabkan pada keterbatasan anggaran dan prioritas pengeluaran. Indikator penuh perhatian disebabkan oleh kurangnya sumber

[20] Chandra Lukita, Sudadi Pranata, and Kiran Agustin, "Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon," *Jurnal Digit* 9, no. 2 (2020): 167, https://doi.org/10.51920/jd.v9i2.117.

daya, ukuran kelas yang besar, dan jumlah siswa yang banyak.[21] Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus pembahasan, metode penelitian serta jenjang pendidikan yang diteliti. Kedua penelitian ini meneliti tentang kualitas layanan pendidikan anak usia dini menggunakan metode servqual dengan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Sedangkan perbedaan keduaa penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, jika penelitian sebelumnya dilakukan di TK Aisyiyah Kota Sukabumi, maka penelitian ini dilakukan di lembaga pendidikan anak usia dini di Pattani Thailand.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Sa'idu pada tahun 2023 dengan judul "Analisis Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Madrasah Binaan Kecamatan Bringin Kabupaten Semarang Menggunakan Servqual". Hasil penelitian menunjukkan ditemukan adanya gap antara persepsi dan harapan pelanggan. Dari kelima dimensi Servqual apabila diurutkan dari yang paling memuaskan sampai tidak memuaskan yaitu dimensi *Responsiveness, Assurance, Empathy, Assurance, Tangible,* yang terakhir adalah *Reliability* gap negatif terdapat pada dimensi yang paling memuaskan adalah dimensi *reliabity*.[22] Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah fokus penelitian dan metode yang digunakan, yaitu melakukan penelitian terhadap layanan pendidikan menggunakan metode Servqual. Sedangkan perbedaannya terletak pada jenis penelitian, jenjang pendidikan serta lokasi penelitian. penelitian

[21] Indri Lastriyani et al., "Kualitas Pelayanan Pendidikan Di TK Aisyiyah Kota Sukabumi: Strategi Pendekatan Metode Service Quality," *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 4, no. 4 (2024): 1047–55, https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v4i4.876.

[22] NUR SA'IDU, "Analisis Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Madrasah Binaan Kecamatan Bringin Kabupaten Semarang Menggunakan Servqual," *ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik* 3, no. 1 (2023): 1–9, https://doi.org/10.51878/academia.v3i1.1957.

sebelumnya menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif di Pendidikan Madrasah Binaan Kecamatan Bringin Kabupaten Semarang, sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif di lembaga pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand.

Tabel 2.1

Persamaan dan perbedaan penelitian yang relevan

No	Keterangan	Peneliti 1	Peneliti 2	Peneliti 3	Peneliti 4
1	Nama Peneliti	Chandra Lukita, dkk.	Indri Lastriyani	Nur Sa'idu	Anisa Nuradi
2	Tahun Penelitian	2019	2023	2023	2024
3	Jenis Penelitian	kuantitatif deskriptif.	Kuantitatif Deskriptif	Deskriptif Kualitatif	Deskriptif Kuantitatif
4	Metode Penelitian	*Service Quality* dan *Importance and Performance Analysis*	*Service Qauality*	*Service Quality*	*Service Quality*
5	Tingkatan Subjek Penelitian	Perguruan Tinggi	Taman Kanak-kanak	Madrasah Binaan	Taman Kanak-kanak

B. Landasan Teori

1. Pelayanan

Pelayanan menurut Gronroos dalam Nirmala adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan

permasalahan konsumen/pelanggan.[23] Kotler dalam Laia mendefinisikan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.[24] Sedangkan menurut Moenir dalam Petrus Sanadi pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.[25] Berdasarkan defnisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian aktivitas tidak berwujud yang dilakukan melalui interaksi antara pemberi dan penerima layanan, dengan menggunakan sistem dan prosedur tertentu, yang bertujuan untuk memecahkan masalah, memberikan kepuasan, dan memenuhi kepentingan penerima layanan sesuai dengan haknya.

Pelayanan pendidikan dianggap sebagai pemberian jasa karena melibatkan interaksi antara penyedia layanan (sekolah, guru, dan staf pendidikan) dan penerima layanan (siswa dan orang tua) dalam rangka memenuhi kebutuhan pendidikan. Layanan dalam konteks pendidikan anak usia dini, bukanlah produk fisik yang bisa dipegang, melainkan pengalaman dan proses pembelajaran yang dihasilkan melalui aktivitas mengajar, membimbing, dan mendidik.

---

[23] Nirmala et al. Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2020, 1.3: 892.

[24] Laia et al. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 2022, 1.1: 70-76.

[25] Petrus Sanadi Yan Fayama et al. Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 2024, 19.1: 55-71.

a. Jasa dan kualitas jasa

Menurut Philip Kotler dalam Tony Wijaya, jasa didefinisikan sebagai aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Jasa dapat berupa pengalaman, keahlian, atau layanan yang memberikan nilai kepada konsumen.[26]

1. Karakteristik jasa

Menurut Tjiptono dalam Yoseph Darius jasa memiliki karakteristik sebagai berikut :

a) Intangibilitas

Jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, atau disentuh sebelum dikonsumsi. Ini membuat pelanggan sulit menilai kualitas jasa sebelum mereka mengalaminya.

b) Inseparabilitas

Produksi dan konsumsi jasa seringkali terjadi secara bersamaan. Artinya, penyedia jasa dan pelanggan harus berinteraksi langsung untuk menyampaikan layanan, sehingga pengalaman jasa seringkali dipengaruhi oleh interaksi ini.

c) Heterogenitas

Setiap penyampaian jasa dapat bervariasi tergantung pada siapa yang memberikan jasa, kapan, dan di mana. Ini berarti kualitas dan pengalaman jasa dapat berbeda-beda di setiap kesempatan.

---

[26] Tony Wijaya, *MANAJEMEN KUALITAS JASA Desain Servqual, QFD,Dan Kano*, Edisi Kedu (Jakarta: Indeks Jakarta, n.d.).

d) *Perishability* (Keterbatasan Waktu)

Jasa tidak dapat disimpan atau disimpan untuk penggunaan di masa mendatang. Jika jasa tidak digunakan pada waktu tertentu, kesempatan untuk memberikan jasa tersebut akan hilang.[27]

2. Kualitas pelayanan jasa

Kotler dan Keller dalam Ika Barokah berpendapat pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Gronroos dalam Ika Barokah adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.[28]

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Yoseph Darius mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu bentuk sikap, berkaitan tetapi tidak sama dengan kepuasan, sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja.[29]

Berdasarkan pendapat Parasuraman dalam Sofyan Bachmid jika layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan

---

[27] Yoseph Darius Purnama Rangga, *Manajemen Pemasaran*, *Eureka Media Aksara* (Purbalingga: Eureka media aksara, 2022).

[28] Ika Barokah Suryaningsih, Andi Sularso, and Tanti Handriana, Manajemen Pemasaran Pariwisata Dan Indikator Pengukuran (Samudra Biru, 2020),

[29] Yoseph Darius Purnama Rangga, "Manajemen Pemasaran," *Eureka Media Aksara*, 2022, 16.

dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan ideal. Sebaliknya, jika layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan buruk.[30] kualitas layanan sangat ditentukan oleh seberapa baik penyedia layanan dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. Hal ini menekankan pentingnya memahami harapan pelanggan dan berusaha keras untuk memenuhinya.

a) Ciri-ciri pelayanan yang baik

Pelayanan yang baik adalah kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Dalam hal ini ciri-ciri dari pelayanan yang baik, diantaranya :

1) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan salah hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang nyaman dan bermanfaat, seperti halnya kamar mandi yang bersih, bangunan yang layak dan sebagainya

2) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan pelanggan juga sangat tergantung dari para karyawan yang melayaninya. Para karyawan harus ramah, sopan dan menarik.

---

[30] Bachmid Sofyan, *Dimensi Kualitas Pelayanan Di Perguruan Tinggi* (Yogyakarta: Deepublish Digital, 2023).

3) Bertanggung jawab.

Tanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai sangat penting. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan para karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan prosedur, sehingga pelanggan dapat dengan mudah mentesuaikan dalam bertransaksi

5) Mampu berkomunikasi

Artinya dalam memberikan pelayanan haruslah menggunakan bahasa yang jelas, tidak berbelit-belit, sehingga pelanggan dapat dengan mudah memahaminya.

6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

8) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

9) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.[31]

b) Expected service & perceived service

Menurut Olson dan Dover dalam Salim Al Idrus, tingkat kepentingan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar/acuan dalam menilai kinerja produk yang bersangkutan.[32] Valeria A Zeithaml, A Parasuraman, dan Leonard L Berry, membuat satu model konseptual mengenai tingkat kepentingan pelanggan.

[31] Kiki Farida Ferine and. Juniarti, *Pelayanan SDM* (Selat Media, 2022), https://books.google.co.id/books?id=Q8CfEAAAQBAJ.

[32] Salim Al Idrus., Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian: Konsep DanTeori (Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021),

Menurut model tersebut ada dua tingkat kepentingan pelanggan, yaitu *adequate service* dan *desired service*.

1) Jasa yang dianggap cukup (*adequate service*).

Jasa yang dianggap cukup merupakan tingkat pelayanan yang masih dapat diterima pelanggan, berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia. *Adequate Service* dipengaruhi oleh:

a) Faktor penguat sementara (*transitory service intensifier*), merupakan faktor pribadi yang bersifat sementara, yang membuat konsumen lebih waspada terhadap kebutuhan jasa.
b) Alternatif-alternatif penyedia jasa lain (*perceived service alternatives*), merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat perusahaan lain yang sejenis.
c) *Self-percaived service role*, merupakan persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatan dalam memengaruhi jasa yang diterimanya.
d) Perkiraan jasa (*predicted service*), merupakan tingkat pelayanan yang dipercayai konsumen akan mereka peroleh.[33]

2) Jasa yang diinginkan (*desired service*)

Tingkat kinerja jasa yang diharapkan pelanggan akan diterimanya, yang merupakan gabungan dari kepercayaan pelanggan mengenai apa yang dapat dan harus diterimanya.

[33] Supriyanto, Pemasaran Industri Jasa Kesehatan (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2024): 7.

Desired service dipengaruhi oleh beberapa factor sebagai berikut :

a) Keinginan untuk dilayani degan baik dan benar, pelanggan berharap dilayani dengan baik karena melihat pelanggan lainnya dilayani dengan baik serta dilayani dengan benar, dimana pelayanan tergantung pada falsafah individu yang bersangkutan.
b) Kebutuhan perorangan (*Personal need*), karena kebutuhan pelayanan tersebut bersifat mendasar dan terkait denagn kesejahteraan pelanggan.
c) Janji secara langsung (*Explicit service promise*), pelayanan yang diharapkan karena pelanggan di janjikan mendapatkan pelayanan seperti itu secara langsung oleh pemberi jasa.
d) Janji secra tidak langsung (*Implicit service promice*), pelanggan memperoleh petunjuk yang berkaitan dengan pelayanan tersebut sehingga dia menarik kesimpulan tentang pelayanan seperti apa yang harus diberikan.
e) Komunikasi mulut ke mulut (*word of mouth*), pelanggan menerima informasi yang disampaikan oleh orang lain, misalnya individu, laporan pelanggan.
f) Pengalaman masa lalu (*Past experience*), pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan karena dia telah memiliki pengalaman yang meliputi hal-ha yang telah dipelajarinya.[34]

Persepsi pelanggan mengacu pada perasaan terhadap jasa yang diterimanya dan yang dibayangkan akan diterimanya. Jika kualitas jasa yang diterima melebihi apa yang dibayangkannya maka pelanggan akan merasa puas dan penilaian tentang kualitas pelayanan jasa tersebut akan tinggi. Namun, bila

[34] Supriyanto, *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2024): 9.

yang terjadi adalah sebaliknya maka konsumen akan merasa kecewa dan penilaian tentang kualitas pelayanan jasa tersebut rendah.

2. Pendidikan Anak Usia Dini

Ki Hajar Dewantara dalam Desi Pristiwanti mendefinisikan pendidikan ialah tuntutan didalam hidup tumbuhnya anak-anak, adapun maksudnya, pendidikan menuntun segala kekuatan kodrat yang ada pada anak-anak itu, agar mereka sebagai manusia dan sebagai anggota masyarakat dapatlah mencapai keselamatan dan kebahagiaan setinggi-tingginya.[35]

Pendidikan yang dikemukakan oleh John Dewey dalam Nur Arifin merupakan suatu proses pembaharuan makna pengalaman, hal ini umumnya terjadi pada pergaulan biasa atau pergaulan orang dewasa dengan orang muda, baik terjadi secara sengaja maupun di lembagakan. Proses ini melibatkan pengawasan dan perkembangan dari orang yang belum dewasa dan kelompok dimana dia hidup.[36]

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan dapat disimpulkaan bahwa pendidikan merupakan suatu upaya yang diakukan secara sadar dan terencana untuk menciptakan suatu pengalaman yang melibatkan interaksi sosial anatara orang dewasa dan anak-anak untuk segala perubahan yang lebih positif.

Pelayanan pendidikan adalah bagian dari layanan publik yang melibatkan penyediaan sarana, prasarana, dan sumber daya manusia yang berkualitas dalam

---

[35] Desi Pristiwanti, dkk. "Pengertian Pendidikan", *Jurnal Pendidikan dan Konseling* 4, no 6 (2022): 7911.

[36] Nur Arifin, "Pemikiran Pendidikan John Dewey", *Jurnal Pendidikan dan Konseling Keluarga* 2, no 2 (2020): 209.

rangka mendukung proses belajar-mengajar yang optimal di lembaga pendidikan. Menurut Fandy Tjiptono dalam Juli Yani kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.[37]

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) secara umum dipahami sebagai suatu upaya pembinaan yang ditujukan kepada anak sejak lahir sampai dengan usia 6 tahun. Pendidikan anak usia dini bertujuan untuk mendukung perkembangan optimal anak sejak lahir, memberikan stimulasi yang diperlukan untuk mempersiapkan mereka menghadapi kehidupan, serta membantu mereka beradaptasi dengan lingkungan sekitar.[38]

Pendidikan untuk anak usia dini menegaskan pentingnya stimulasi pertumbuhan dan perkembangan anak di masa *golden age*. Pendidikan anak usia dini yang berkualitas dapat memberi anak-anak awal yang lebih baik dalam hidup dan berkontribusi pada pembangunan sosial dan ekonomi jangka panjang.[39]

---

[37] Juli Yani and Fitri Endang Srimulat, *Administrasi Pendidikan* (CV. Tatakata Grafika, 2023) : 14.

[38] H Yusuf et al., "Analisis Kompetensi Pedagogik Guru Pendidikan Anak Usia Dini Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan," *Pendidikan Anak Usia Dini* 1, no. 1 (2024): 51–69, https://jurnalpaudindonesia.org/index.php/jpi/article/view/9%0Ahttps://jurnalpaudindonesia.org/index.php/jpi/article/download/9/5.

[39] Durratun Nashihah, Muhammad Rizky, and Haryo Kusuma, "Pembangunan Dan Pengembangan Potensi Masyarakat Melalui Pendidikan Anak Usia Dini" 5 (2024): 8–21.

3. Konsep *Service Quality* (Servqual)

Servqual adalah alat untuk mengukur kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. berfokus pada gap antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima.[40]

Konsep servqual digunakan untuk menghitung gap antara persepsi konsumen terhadap jasa dan nilai ekspektasi atau harapan. Dapat dihitung berdasarkan rumus berikut:[41]

$$\mathbf{Q = P - E}$$

Keterangan :

Q = Kualitas pelayanan

P = *Perceived service* atau persepsi akan layanan

E = *Expected service* atau harapan akan layanan

Model gap dalam teori Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry adalah kerangka kerja untuk memahami perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima.[42] Model ini menjelaskan gap yang dapat mempengaruhi kualitas layanan:

a) Gap-1 ialah kesenjangan antara Harapan Pelanggan dan Persepsi Manajemen, terjadi ketika manajemen atau penyedia layanan tidak memahami atau salah menginterpretasikan apa yang sebenarnya diinginkan oleh pelanggan.

---

[40] Dikdik Harjadi and Lili Karmela Fitriani, *MARKETING (TEORI DAN KONSEP)* (PT Arr Rad Pratama, 2024), https://books.google.co.id/books?id=XRMIEQAAQBAJ.

[41] Berihu Asgele Siyum, "Service Quality Gap in Ethiopia: Expected and Perceived Services in the Public Sector," *Cogent Social Sciences* 10, no. 1 (2024), https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2359269.

[42] Hidayah, Siti Nurul, et al. Mengukur Indeks Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas 45 Surabaya Terhadap Variabel Layanan Akademik. *Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Akuntansi*, 2024, 3.1: 01-19.

b) Gap-2 ialah kesenjangan antara Persepsi Manajemen dan Spesifikasi Kualitas layanan, terjadi ketika penyedia layanan memahami harapan pelanggan tetapi gagal menerjemahkan pemahaman ini menjadi standar atau spesifikasi layanan yang jelas.
c) Gap-3 ialah kesenjangan antara spesifikasi kualitas layanan dan penyampaian layanan, kesenjangan ini muncul ketika standar layanan yang telah ditetapkan tidak dapat diterapkan atau disampaikan dengan konsisten oleh karyawan.
d) Gap-4 ialah kesenjangan antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal, terjadi ketika janji yang disampaikan dalam komunikasi eksternal (seperti iklan atau promosi) tidak sesuai dengan layanan yang sebenarnya diterima pelanggan. Hal ini dapat menciptakan harapan yang tidak realistis.
e) Gap-5 ialah kesenjangan antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan yang diterima, kesenjangan tersebut ada sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan para pelanggan.[43]

Penelitian ini menggunakan Gap-5 Kesenjangan antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan yang diterima untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand.

4. Dimensi kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model Servqual (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam serangkaian penelitian. Hal ini menegaskan bahwa bila kinerja pada suatu

[43] Hussain Alsaffar, "Gap Model of Service Quality and Customer Relationships," *ResearchGate*, no. September (2020): 1–20, https://doi.org/10.13140/RG.2.2.27904.66561.

indikator meningkat lebih besar dari pada harapan maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan sebaliknya.[44]

Berikut adalah lima dimensi pengukuran kualitas pelayanan yang dikenal dalam model Servqual (*Servqual Quality*) :

a) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Aspek fisik dari layanan, seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan staf. Ini mencakup segala hal yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan, yang dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Dalam pendidikan anak usia dini, dimensi ini mencakup kondisi fisik sekolah seperti kebersihan dan keamanan ruang kelas, area bermain yang mendukung eksplorasi anak, serta ketersediaan alat pembelajaran modern dan alat bermain yang mendukung perkembangan motorik anak. Penampilan guru yang profesional dan lingkungan yang ramah anak juga menjadi bagian penting dari dimensi ini.[45]

b) Keandalan (*Reliability*).

Kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Ini mencakup kemampuan untuk memenuhi harapan pelanggan tanpa kesalahan. Dimensi ini mengukur kemampuan penyedia layanan, seperti guru, dalam memberikan pembelajaran yang sesuai. Hal ini termasuk konsistensi dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar, pencatatan

---

[44] Silitonga dan Khoirunnisa. Evaluasi Pendidikan Program Studi Manufaktur Pasca Pandemi Covid-19 Dengan Metode Eduqual. In: *Seminar Nasional Inovasi Vokasi*. 2023. p. 508-515.

[45] Hesti Umiyati and Ricky Hartono, "Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Murid," *Jurnal Serasi* 19, no. 2 (2021): 87, https://doi.org/10.36080/js.v19i2.1542.

perkembangan anak yang akurat, serta penerapan metode yang relevan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pendidikan anak.

c) Daya Tanggap (*Responsiveness*).

Kesediaan dan kemampuan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat. Ini mencakup seberapa cepat penyedia layanan merespon permintaan atau keluhan pelanggan. Dimensi ini menilai kesigapan guru dalam merespon kebutuhan anak-anak dan orang tua, seperti menjawab pertanyaan atau kekhawatiran dengan cepat, menyediakan waktu untuk konsultasi individual, serta membantu anak-anak dalam memecahkan masalah selama proses belajar. Hal ini juga mencakup fleksibilitas guru dalam menyesuaikan metode pengajaran sesuai kebutuhan unik masing-masing anak.

d) Jaminan (*Assurance*).

Pengetahuan, keterampilan, dan kesopanan staf dalam memberikan layanan, yang dapat membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Ini termasuk kemampuan untuk memberikan informasi yang benar dan membantu pelanggan merasa aman. Dalam konteks pendidikan anak usia dini, jaminan melibatkan kompetensi guru, seperti pengetahuan tentang perkembangan anak, kemampuan berkomunikasi yang efektif, dan penerapan prosedur yang memastikan keamanan anak selama berada di sekolah. Orang tua harus merasa yakin bahwa anak-anak mereka berada dalam lingkungan yang aman dan mendukung.

e) Empati (*Empathy*)

Perhatian dan kepedulian yang diberikan kepada pelanggan. Ini mencakup kemampuan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memberikan pengalaman yang personal. Dimensi ini mencakup perhatian personal yang diberikan kepada anak dan orang tua. Empati juga terlihat dari prioritas yang diberikan pada kesejahteraan anak dalam setiap keputusan pendidikan.[46]

Pengukuran kualitas jasa dalam model Servqual didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta 5 dimensi utama kualitas jasa tersebut dijabarkan kedalam masing-masing indikator pertanyaan yang selanjutnya disusun melalui skala likert.

Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut saling mendukung dan berhubungan satu sama lain untuk memenuhi kepuasan konsumen. Pelanggan menggunakan kelima dimensi tersebut sebagai tolak ukur untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan. Melalui uji kepuasan ini, perusahaan jasa tidak hanya menilai kualitas keseluruhan jasanya sebagaimana dipersepsikan pelanggan, namun juga bisa mengidentifikasi aspek-aspek dalam setiap dimensi tersebut yang membutuhkan penyempurnaan kualitas.[47]

---

[46] Hesti Umiyati et al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga PAUD Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Murid" 19, no. 11 (2021).

[47] Frank K.Y. Chan et al., "Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Multidimensional Perspective," *Public Administration Review* 81, no. 5 (2021): 874–94, https://doi.org/10.1111/puar.13308.

C. Kerangka Pikir

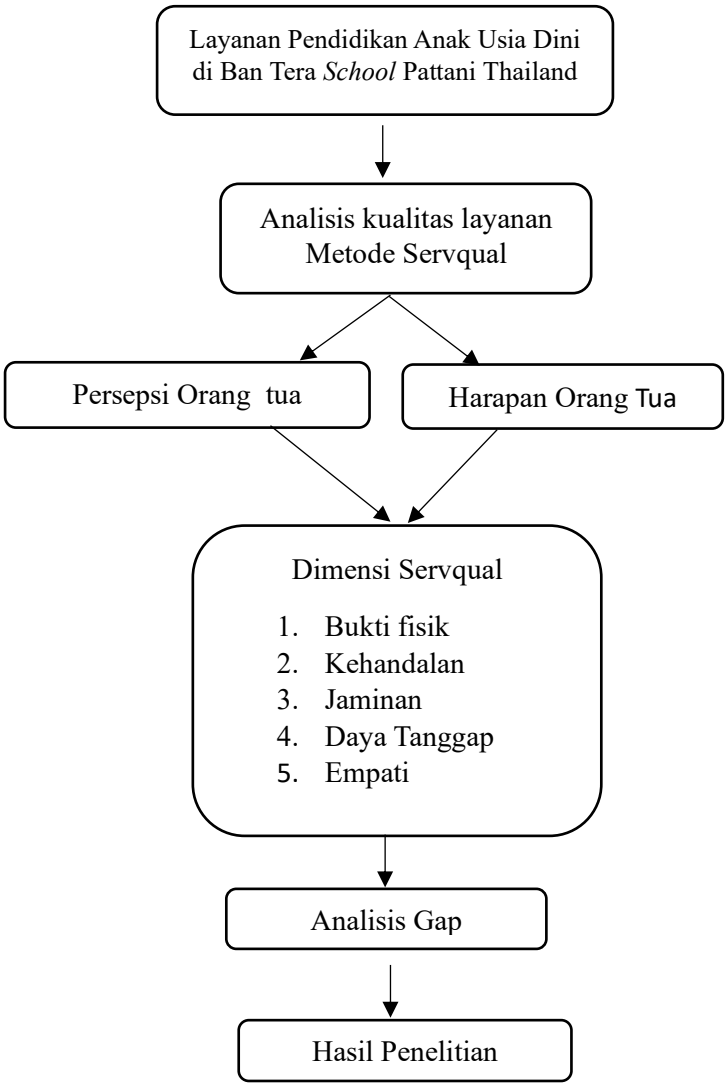
Menurut Sugiono dalam Addini Zahrah kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan beragam aspek yang sudah diidentifikasi. Kerangka berpikir memuat teori atau dalil serta konsep-konsep yang menjadi dasar dalam penelitian.[48]

Layanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand pada penelitian ini mengadopsi model Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman. Model ini terdiri dari lima dimensi utama yaitu *tangibles, realibility, responsiviness, assurance, empathy.* Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif. Penelitian ini berarti akan mengumpulkan data numerik dan menganalisisnya untuk menggambarkan fenomena yang ada. Metode utama yang digunakan adalah Servqual untuk mengukur gap antara harapan dan persepsi layanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada orang tua yang memiliki anak dalam jenjang pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand. Kuesioner ini dirancang berdasarkan dimensi Servqual dan akan mengukur baik harapan maupun persepsi orang tua terhadap layanan yang diterima, kemudian data yang dihasilkan akan dianalisis menggunakan gap Analisis sehingga mendapatkan hasil dari penelitian.

[48] Addini Zahra Syahputri, Fay Della Fallenia, and Ramadani Syafitri, "Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif," *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran* 2, no. 1 (2023): 160–66.

Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir

D. Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis atau dugaan sementara dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 = Tidak terdapat kesenjangan (gap) yang signifikan antara persepsi dan harapan orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand.

H_a = Terdapat kesenjangan (gap) yang signifikan antara persepsi dan harapan orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti untuk mengetahui nilai variabel, baik satu variabel atau lebih melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya. Skala yang digunakan adalah skala *likert*. Penelitian ini bertujuan untuk melihat kualitas layanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand menurut orang tua siswa.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Ban Tera *School* Pattani Thailand pada tanggal 01-21 Agustus 2024.

C. Definisi Operasional Variabel

1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan tingkat di mana layanan yang diberikan oleh penyedia layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

2. Persepsi (*Performance*)

Layanan yang dirasakan adalah pengalaman layanan yang diterima pelanggan dari penyedia layanan, terlepas dari apakah layanan tersebut memenuhi harapan mereka atau tidak. Hal ini dapat mencakup faktor-faktor seperti kualitas layanan, sikap penyedia layanan, dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

3. Ekspektasi (*Importance*)

Ekspektasi adalah harapan pelanggan tentang tingkat layanan yang ideal atau optimal sebelum mereka menerima layanan. Hal ini menggambarkan seberapa penting bagi pelanggan agar penyedia layanan dapat memenuhi standar tertentu.

D. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah orang tua anak usia dini Ban Tera *School* . Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.[49] Berdasarkan hasil pengamatan peneliti tentang karakteristik dari responden, diketahui bahwa populasi bersifat homogen, ditunjukkan dengan jumlah 30 responden. Oleh karena itu, peneliti menggunakan teknik *total sampling* yaitu peneliti mengambil seluruh populasi penelitian sebagai responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data primer yang datanya akan diambil secara langsung oleh peneliti dari responden dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain untuk dijawab atas permintaan pengguna untuk mendapatkan informasi yang lengkap tentang apa yang diteliti dan responden pada saat mengisi kuesioner tanpa khawatir jika responden memberikan data yang tidak sesuai dengan kenyataan. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup merupakan kuesioner yang menyediakan alternatif jawaban atas pertanyaan atau pernyataan yang diberikan, sehingga

[49] Nur Fadilah Amin, Sabaruddin Garancang. "Konsep Umum Populasi Dan Sampel Pada Penelitian" *Jurnal Kajian Islam Kontemporer* 14, no 1. (2023): 17.

responden tidak mempunyai kebebasan untuk menjawab pertanyaan atau pernyataan di luar alternatif jawaban yang disediakan dalam kuesioner tersebut. Jawaban dari responden kemudian diolah dan dianalisis. Skala *likert* adalah skala yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkatan pada setiap objek yang akan diukur. Skala *likert* terdiri dari dua bagian yaitu item dan evaluasi. Bagian item berisi tentang pertanyaan, sedangkan bagian evaluasi berisi tentang tanggapan.

Tabel 3.1

Skala Angket Responden[50]

Persepsi (Kinerja)		**Harapan (Kepentingan)**	
Skor	**Jawaban skor instrumen**	**Skor**	**Jawaban skor instrumrn**
1	Sangat tidak baik	1	Sangat tidak penting
2	Tidak baik	2	Tidak penting
3	Cukup	3	Cukup
4	Baik	4	Penting
5	Sangat baik	5	Sangat Penting

Observasi langsung dilakukan untuk mengumpulkan data kualitatif mengenai kondisi nyata di lapangan. Observasi ini bertujuan untuk mendukung data yang diperoleh dari kuesioner.

2. Data Sekunder

Sumber sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara, seperti laporan, publikasi, atau database. Dalam penelitian ini, sumber sekunder mencakup artikel ilmiah, buku, atau jurnal yang

[50] Kurnia, & Kardian. Penerapan Metode Pieces dan Metode Servqual Untuk Menentukan Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Lazada Menggunakan IBM SPSS Statistics 25 (Studi Kasus: Mahasiswa Sistem Informasi Universitas Gunadarma Depok Angkatan 2017). *Jurnal Ilmiah Komputasi*, *21*(1), (2022) 51-62.

mendukung teori penelitian. Selain itu, data sekunder juga diperoleh dari arsip data dan dokumen resmi Ban Tera *School.*

F. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah skala yang berbentuk kuesioner yang disusun berdasarkan item-item yang didapatkan dari lima dimensi Servqual, kuesioner ini terdiri dari data umum pernyataan mengenai kinerja dan kepentingan siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand, dari ekspektasi ingin diketahui indikator-indikator yang dianggap penting dan tidak penting untuk menilai kinerja pelayanan akademik menurut orang tua sebagai pengguna jasa.

Secara lebih rinci indikator tersebut dituangkan dalam butir-butir pertanyaan yang berupa angket yang dibagikan kepada responden guna memperoleh jawaban berk aitan dengan hal yang diteliti. Penetapan skor yang diberikan pada tiap-tiap instrumen dalam penelitian ini responden diminta untuk mengisi setiap butir-butir pertanyaan dengan memilih salah satu dari lima pilihan yang tersedia.

Pengukuran kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala *likert.* Skala *likert* digunakan untuk mengungkap sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang kejadian antara gejala sosial, dan variabel yang diukur dijabarkan menjadi dimensi, kemudian dijabarkan menjadi indikator-indikator yang dapat diukur.

Penelitian ini menggunakan angket yang berisi butir-butir pertanyaan yang diberikan pada responden untuk diberikan jawaban atau tanggapan. Adapun kisi-kisi angket dalam penelitian ini disajikan pada tabel 3.2[51]

Tabel 3.2 Kisi-kisi Angket Penelitian

No	Item Pernyataan	Keterangan
1.	Sekolah memiliki gedung, ruang kelas, area bermain dalam kondisi baik dan terawat.	*Tangibles*
2	Sekolah memiliki fasilitas modern dan dalam kondisi baik	*Tangibles*
3	Guru berpenampilan rapi dan profesional	*Tangibles*
4	Lingkungan sekolah bersih dan nyaman untuk anak –anak	*Tangibles*
5	Sekolah memiliki alat permainan *outdoor*	*Tangibles*
6	Guru menerapkan kedisiplinan dan penanaman karakter terhadap peserta didik	*Reliability*
7	Guru menerapkan pembelajaran sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi	*Reliability*
8	Guru memberikan pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	*Reliability*
9	Guru mencatat perkembangan anak secara akurat dan teratur	*Reliability*
10	Guru membantu peserta didik dalam memecahkan masalah belajar anak-anak.	*Reliability*
11	Semua pertanyaan dan kekhawatiran orang tua direspon	*Responsiveness*
12	Pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat.	*Responsiveness*
13	Guru selalu bersedia membantu anak-anak dalam proses pembelajaran.	*Responsiveness*
14	Guru cepat beradaptasi dengan kebutuhan belajar yang berbeda dari setiap anak.	*Responsiveness*
15	Guru meluangkan waktu untuk konsultasi individual dengan orang tua.	*Responsiveness*
16	Guru dan staff berkemampuan komunikasi yang baik, bersih, rapi, disiplin dan berwawasan lingkungan.	*Assurance*
17	Guru PAUD memiliki pengetahuan yang memadai tentang perkembangan anak usia dini.	*Assurance*
18	Guru memberi tahu orang tua tentang perkembangan anak secara rutin.	*Assurance*
19	Orang tua merasa aman meninggalkan anak mereka dengan guru di sekolah.	*Assurance*
20	Guru memberikan perhatian kepada setiap anak.	*Empathy*
21	Guru memahami dan menghormati latar belakang budaya dan agama setiap anak.	*Empathy*
22	Sekolah mengutamakan kepentingan anak dalam setiap keputusan	*Emphaty*
23	Guru bersikap ramah kepada anak dan orang tua	*Emphaty*

[51] Sinullah, Masruro, "Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan." *Jurnal dialektika* 4, no 1. (2019): 47

G. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mengukur apa yang perlu diukur. Alat ukur validitas yang tinggi berarti mempunyai varian kesalahan yang kecil, sehingga memberikan keyakinan bahwa data yang terkumpul merupakan data yang dapat dipercaya. Pengujian dilakukan dengan 30 sampel orang tua siswa peserta didik observasi awal.

Tabel 3.3 Hasil uji validitas persepsi orang tua

Item	*Corrected Item Total Correlation*	r_{tabel}	Sig	Ket
Pernyataan 1	0,618	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 2	0,548	0,361	0,02	Valid
Pernyataan 3	0,564	0,361	0,01	Valid
Pernyataan 4	0,576	0,361	0,01	Valid
Pernyataan 5	0,657	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 6	0,550	0,361	0,02	Valid
Pernyataan 7	0,542	0,361	0,02	Valid
Pernyataan 8	0,575	0,361	0,01	Valid
Perrnyataan 9	0,589	0,361	0,01	Valid
Pernyataan 10	0,616	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 11	0,742	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 12	0,551	0,361	0,02	Valid
Pernyataan 13	0,724	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 14	0,586	0,361	0,01	Valid
Pernyataan 15	0,504	0,361	0,05	Valid
Pernyataan 16	0,569	0,361	0,01	Valid
Pernyataan 17	0,724	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 18	0,724	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 19	0,587	0,361	0,01	Valid
Pernyataan 20	0,600	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 21	0,565	0,361	0,01	Valid
Pernyataan 22	0,235	0,361	0,212	Tidak Valid
Pernyataan 23	0,219	0,361	0,244	Tidak Valid

Sumber : *Diolah menggunakan SPSS 26*

Tabel tersebut menunjukkan bahwa hasil r_{hitung} dari item pernyataan 1-21 kuesioner tersebut nilainya lebih tinggi dari nilai r_{tabel} = 0,361 sehingga dapat

disimpulkan item pernyataan tersebut memiliki kriteria valid, sedangkan item pernyataan 22-23 nilainya lebih rendah dari nilai r_{tabel} = 0,361 sehingga dapat disimpulkan item pernyataan tersebut memiliki kriteria tidak valid.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Harapan Orang Tua

Item	*Corrected Item Total Correlation*	r_{tabel}	Sig	KET
Pernyataan 1	0,701	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 2	0,652	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 3	0,584	0,361	0,01	Valid
Pernyataan 4	0,762	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 5	0,584	0,361	0,01	Valid
Pernyataan 6	0,701	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 7	0,727	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 8	0,584	0,361	0,01	Valid
Pernyataan 9	0,701	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 10	0,762	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 11	0,701	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 12	0,601	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 13	0,701	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 14	0,543	0,361	0,02	Valid
Pernyataan 15	0,808	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 16	0,506	0,361	0,04	Valid
Pernyataan 17	0,621	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 18	0,701	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 19	0,496	0,361	0,05	Valid
Pernyataan 20	0,550	0,361	0,02	Valid
Pernyataan 21	0,672	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 22	0,	0,361	0,194	Tidak Valid
Pernyataan 23	0,194	0,361	0,305	Tidak Valid

Sumber : *Diolah menggunakan SPSS 26*

Tabel 3.4 menunjukkan bahwa hasil r_{hitung} dari item pernyataan 1-21 kuesioner tersebut nilainya lebih tinggi dari nilai r_{tabel} = 0,361 sehingga dapat disimpulkan item pernyataan tersebut memiliki kriteria valid, sedangkan item pernyataan 22-23 nilainya lebih rendah dari nilai r_{tabel} = 0,361 sehingga dapat disimpulkan item pernyataan tersebut memiliki kriteria tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Angka reliabilitas ditetapkan berdasarkan nilai *alpha*. Apabila nilai yang dihasilkan 0,800 – 1,00, maka nilai reliabilitasnya sangat tinggi. Jika nilai 0,600 – 0,799 maka nilai reliabilitasnya tinggi. Nilai 0,400 – 0,599 maka nilainya cukup dan untuk 0,200 – 0,399 nilainya rendah. Selain itu, jika nilai nya <0,200 maka nilainya sangat rendah. Manfaat diperlukan uji reliabilitas ialah untuk mengetahui apakah item pertanyaan yang digunakan sudah konsisten atau tidak. Kuesioner yang digunakan dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien *cronbach's alpha* di atas 0.600.[52]

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Orang Tua

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	21

Sumber : *Diolah menggunakan SPSS 26*

Dari hasil analisis *cronchbach alpha* pada table 3.5 didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,891 > 0,6 dan dapat disimpulkan bahwa item pernyataan angket realibilitas dan dapat dilanjutkan.

[52] Ahmad Maulana Irfanudin, "Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Wilayah Tigaraksa," *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora* 4, no. 1 (2021): 12–23, https://doi.org/10.33753/madani.v4i1.150.

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Orang Tua

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	21

Sumber : *Diolah menggunakan SPSS 26*

Berdasarkan hasil analisis *cronchbach alpha* pada table 3.6 didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,913 > 0,6 dan dapat disimpulkan bahwa item pernyataan angket realibilitas dan dapat dilanjutkan.

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara deskriftif mengenai jawaban responden terhadap kualitas pelayanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand, analisis ini merupakan analisis yang menguraikan data hasil penelitian tanpa melakukan pengujian. Analisis ini disajikan dalam bentuk tabel frekuensi. Pengolahan distribusi frekuensi ini dilakukan dengan membuat kelompok atau nilai skor total dari jawaban responden. Menurut Sugiyono dalam Azizah termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, lingkaran,

pictogram, perhitungan modus, median, mean perhitungan penyebaran data dan perhitungan persentase[53]

2. Analisis Tingkat Kesesuaian *Importance dan Performance*

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, langkah selanjutnya adalah mengolah data dan menganalisis data. Analisis data dilakukan dalam penelitian ini adalah supaya dapat menyajikan kumpulan data hasil pengukuran menjadi satu informasi yang dapat dibaca dan berguna. Analisis yang dilakukan adalah analisis gap, tingkat kesesuaian dari *importance* dan *performance*, uji beda serta dilakukan pemetaan prioritas dengan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Berdasarkan data yang akan diperoleh dari hasil penilaian responden terhadap variabel *importance* dan *performance* dari pelayanan pendidikan dilakukan perhitungan kesesuaian antara tingkat kepentingan dari orang tua siswa anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand terhadap tingkat kinerja yang dilaksanakan.

Tingkat kesesuaian adalah hasil yang diperoleh dari perbandingan antara skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian yang diperoleh diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan prioritas peningkatan indikator kualitas layanan yang mempengaruhi penilaian orang tua terhadap kinerja layanan pendidikan yang diterima, dalam menentukan tingkat kesesuaian ini ada dua variabel yang dihitung, yaitu variabel X yang mewakili kinerja dan variabel Y yang mewakili kepentingan siswa.

---

[53] AZIZAH, Annisa Aulia. *Pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap produktivitas kerja karyawan (studi pada karyawan bagian produksi PT. Sukses Mitra Sejahtera Desa Krandang Kecamatan Kras Kabupaten Kediri)*. 2024. PhD Thesis. IAIN Kediri.

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:[54]

$$Tki=\frac{\sum Xi}{\sum Yi}x100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan

Tahap selanjutnya adalah menghitung skor rata-rata kualitas layanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand dengan menggunakan rumus sebagai berikut:[55]

$$X\frac{\sum Xi}{n} \qquad Y\frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

Xi = Skor rata-rata tingkat plaksanaan/kinerja

Yi= Skor rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden X Y

3. Analisis gap

Perbedaan antara harapan dan kenyataan atas kualitas layanan yang diterima oleh peserta didik inilah yang disebut dengan gap atau kesenjangan,

[54] Nur Syakherul Habibie et al., "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Usaha Kecil Dan Menengah Car Free Day Kabupaten Pamekasan," *Journal of Innovation Research and Knowledge* 2, no. 1 (2022): 65–74.

[55] Nur Syakherul Habibie et al., "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Usaha Kecil Dan Menengah Car Free Day Kabupaten Pamekasan," *Journal of Innovation Research and Knowledge* 2, no. 1 (2022): 65–74.

dalam penelitian ini peneliti menggunakan gap ke lima dalam kualitas layanan menurut Parasuraman karena gap kelima tersebut paling penting dalam kualitas layanan yang didefinisikan sebagai gap (kesenjangan) antara layanan yang diharapkan (ekspektasi) dengan layanan yang dirasakan (persepsi).

Nilai kesenjangan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan konsumen menurut Parasuraman et al dalam Berihu Asgele Siyum juga disebut sebagai skor Servqual atau skor dari kualitas layanan yang dirumuskan sebagai berikut:[56]

$$\mathbf{Q = P - E}$$

Keterangan :

Q = Kualitas pelayanan

P = *Perceived service* atau persepsi akan layanan

E = *Expected service* atau harapan akan layanan

Kesenjangan ini terjadi karena konsumen mempersepsikan layanan yang diterima berbeda dengan pemberi layanan. Tujuan utama dari analisis Servqual adalah untuk dapat mengungkapkan secara lebih luas kekurangan maupun kekuatan kualitas layanan yang ada dalam satu institusi, ada tiga guidlines yang dikemukakan saat menggunakan analisis Servqual, yaitu:

a. Analisis gap per item layanan

Setiap indikator layanan yang spesifik dianalisis satu per satu untuk melihat sejauh mana terdapat gap antara ekspektasi pelanggan dan persepsi

[56] Siyum, "Service Quality Gap in Ethiopia: Expected and Perceived Services in the Public Sector."

mereka terhadap layanan yang diberikan. Setiap indikator yang dinilai dapat mewakili elemen kecil dari layanan yang lebih besar.

b. Analisis gap per dimensi

Analisis gap pada penelitian ini dihitung untuk setiap dimensi secara keseluruhan dengan menggabungkan nilai dari indikator yang ada di dalam dimensi tersebut. Fokusnya adalah melihat apakah terdapat dimensi tertentu yang secara umum mengalami kekurangan layanan yang lebih signifikan dibandingkan dimensi lainnya.

c. Analisis gap secara keseluruhan semua indikator layanan dari lima dimensi.

Analisis ini menggabungkan semua indikator dari lima dimensi tersebut untuk mendapatkan gambaran keseluruhan mengenai kualitas layanan, dengan menghitung gap total untuk semua indikator yang ada, sekolah dapat mendapatkan pemahaman lebih luas mengenai keseluruhan kualitas layanan yang mereka berikan. Hasil dari analisis ini membantu manajemen dalam memprioritaskan perbaikan secara umum di seluruh aspek layanan, bukan hanya fokus pada satu indikator atau dimensi tertentu.[57]

4. Uji Beda *Performance* dan *Importance*

Selanjutnya untuk mengetahui signifikan atau tidaknya perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dipersepsikan, digunakan peralatan statistik uji beda rata-rata (uji t) dengan metode sampel berpasangan. Uji beda dengan *paired sampel t test* dilakukan untuk membandingkan perbedaan mean antar kepentingan (*importance*) siswa dan persepsi orang tua terhadap

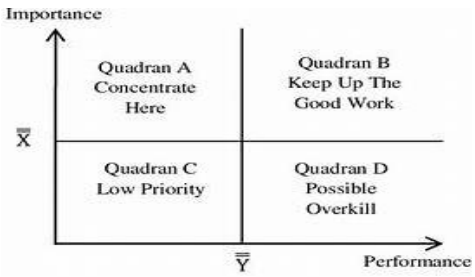
[57] NURAIENI, Firda Auliawati; RAVENSKA, Nanda; PRADESA, Hafid Aditya. Applying Importance Performance Analysis (IPA) Method in Analyzing Level of Service Quality. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 2021, 5.2: 85-93.

kinerja (*performance*) kualitas layanan pendidikan di lembaga pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand, dan perbandingan dilakukan terhadap kelompok sampel yang sama. nilai mean, baik mean *importance* maupun *performance*, dari masing-masing item per dimensi di input kedalam *SPSS 26 sofware*, yang kemudian data dilakukan perbandingan *mean*.

5. *Importance and Performance Analysis Methode* (IPA)

Teknik IPA dalam penelitian ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan indikator layanan dan tingkat kinerja pada masing-masing atribut layanan pendidikan. Analisis IPA dilakukan dengan menggunakan *SPSS 26* yang menyediakan fasilitas analisis *graphs scatter/dot* yang hasilnya berupa gambar diagram kartesius.

Diagram kartesius merupakan suatu bangun persegi yang dibagi dalam empat bagian dengan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X dan Y), dan X merupakan rata-rata dari skor tingkat penilaian kinerja sedangkan Y adalah rata-rata dari skor tingkat kepentingan. Tujuan analisis IPA ini adalah untuk mengidentifikasi indikator kepentingan layanan pendidikan berada dikuadran A, B, C, atau D dalam diagram kartesius berikut:[58]



Gambar 3.1 Contoh Diagram Kartesius

[58] Aditya Wardhana, "*Konsumer Satifaction In The Digital Edga"* (Eureka Media Aksara: Jawa Tengah 2024), Edisi Pertama. Hal 364

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

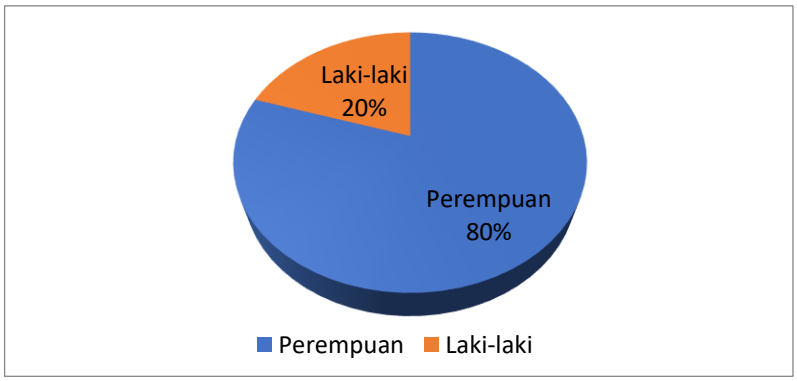
A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik responden

Karakteristik responden yang merupakan orang tua pada anak yang memiliki anak dalam jenjang pendidikan anak usia dini melalui analisis data responden. Data terkait identitas re sponden diperoleh pada bagian awal kuesioner. Analisis karakteristik data responden dilakukan pada seluruh data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dari responden. penyebaran kuesioner dalam penelitian ini dilakukan terhadap 30 orang tua di Ban Tera *School* Pattani Thailand. Dari 30 kuesioner yang telah disebar, semuanya kembali dan telah diisi secara lengkap oleh responden.

a. Berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui pada gambar dibawah ini :

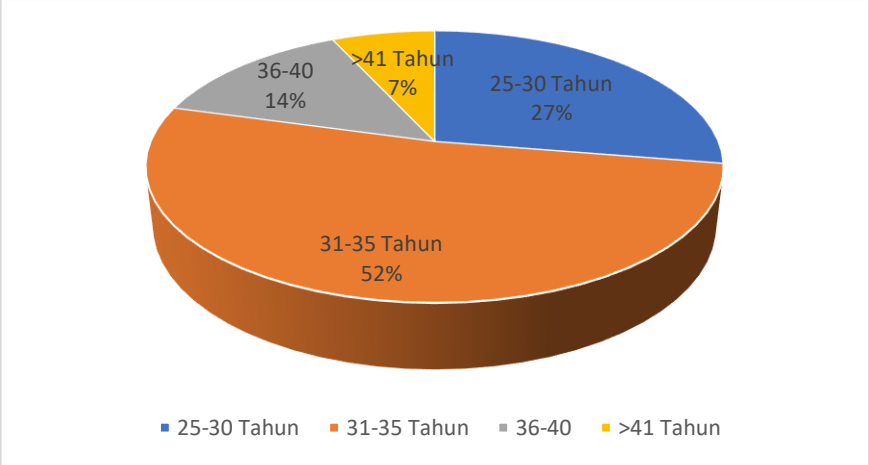


Sumber: Data diolah menggunakan Ms Exel

Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 4.1 menunjukkan bahwa presentase orang tua yang menjadi responden sebanyak 30 responden. Berdasarkan data yang diperoleh, responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 20%, sedangkan presentase responden perempuan sebesar 80%. Melalui data tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

2) Berdasarkan Usia



Sumber: Data diolah menggunakan Ms Exel

Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan gambar 4.2 menunjukkan data bahwa orang tua sebagai responden dalam penelitian ini memiliki usia yang beragam. Orang tua yang memiliki rentang usia 25-30 tahun berjumlah 8 orang atau sebesar 27%. Kemudian pada rentang usia 31-35 tahun berjumlah 15 orang tua atau sebesar 52%. Pada rentang usia 36-40 tahun berjumlah 4 orang tua atau dengan presentase 14%, serta pada rengtang usia >41 tahun berjumlah 2 orang atau 7%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini pada rentang usia 31-35 tahun dengan presentase 52%.

2. Analisis Data

Layanan pendidikan anak usia dini yang diberikan Ban Tera *School* di Pattani Thailand dikelompokkan berdasarkan lima dimensi servqual yaitu *tangibles, realibility, responsiviness, assurance* dan *emphaty.* Masing-masing dimensi kemudian dijabarkan dalam butir-butir pernyataan yang berkaitan dengan persepsi dan harapan orang tua terhadap kualitas pelayanan pendidikan yang telah diberikan sekolah.

Pelayanan yang diberikan menjadi hal yang bermanfaat dan sesuai dengan harapan orang tua jika keberadaannya didasarkan pada kepentingan siswa dan kinerjanya dinilai sesuai dengan apa yang diharapkan orang tua, sehingga hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan dalam mengetahui layanan yang harus diprioritaskan berdasarkan ukuran tingkat kepentingan dan kinerjanya.

Tingkat kinerja layanana pendidikan dapat diketahui berdasarkan persepsi dan harapan, dalam penelitian ini menggunakan analisis tingkat kesesuaian dan analisis gap *performance* dan *importance*. sedangkan untuk mengetahui tingkat kepentingan (harapan) pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA).

a. Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel *Importance* dan *Performace*

Analisis tingkat kesesuaian dilakukan untuk mengetahui pencapaian kualitas kinerja layanan pendidikan yang diberikan Ban Tera *School* di Pattani Thailand berdasarkan penilaian orang tua yang memiliki anak dalam jenjang pendidikan anak usia dini. Pengukuran dilakukan dengan menghitung perbandingan antara kenyataan atas layanan yang diterima dengan harapan atas

layanan yang diinginkan. Hasil yang diperoleh adalah berupa tingkat kesesuaian pencapaian kualitas layanan pendidikan di pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand.

Nilai dari tingkat kesesuaian yang diperoleh dari perbandingan antara kenyataan atas layanan yang diterima terhadap harapan dari mahasiswa tersebut menggambarkan kualitas kinerja layanan yang dinilai dalam bentuk persen kesesuaian. Berikut ini adalah perhitungan tingkat kesesuaian layanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand untuk masing-masing dimensi Servqual.

a. Tingkat Kesesuaian Layanan Pendidikan Anak Usia Dini

Tabel 4.1 Perhitungan Tingkat Kesesuaian pada Dimensi Bukti Fisik

No	Keteranngan	Mean *Performance (Kinerja)*		Mean *Importance (Kepentingan)*		Tingkat Kesesuaian	
		Per-item	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-item	Dimensi
1	Sekolah memiliki gedung, ruang kelas, area bermain dalam kondisi baik dan terawat.	4,67		4,90		95%	
2	Sekolah memiliki fasilitas modern dan dalam kondisi baik.	4,53		4,90		93%	
			4,53		4,89		93%
3	Guru berpenampilan rapi dan profesional	4,90		4,90		100%	
4	Lingkungan sekolah bersih dan nyaman untuk anak-anak	4,60		4,90		94%	
5	Sekolah memiliki alat permainan edukatif (*Indoor* dan *Outdoor*)	3,97		4,83		82%	

Sumber : Data primer yang diolah MS Exel

Tingkat kesesuaian berdasarkan table 4.1 pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) secara keseluruhan memiliki rata rata persen sebesar 93 %, hal ini

mengindikasikan bahwa orang tua memiliki kenyataan pelayanan pendidikan bagi anak-anaknya telah sesuai yang diharapkan. Rata-rata dimensi bukti fisik telah melebihi tingkat kesesuaian kelima dimensi yaitu sebesar 90%. Indikator yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi pada dimensi bukti fisik berada pada guru berpenampilan rapi dan profesional, dengan tingkat kesesuaian sebesar 100%.

Tabel 4. 2 Perhitungan Tingkat Kesesuaian pada Dimensi Kehandalan (*Realibility*)

No	Keteranngan	Mean *Performace (Kinerja)*		Mean *Importance (Kepentingan)*		Tingkat Kesesuaian	
		Per-item	Dimensi	Per-item	Dimensi	Per-item	Dimensi
1	Guru menerapkan kedisiplinan dan penanaman karakter terhadap peserta didik.	4,43	4,31	4,97	4,89	89%	88%
2	Guru menerapkan pembelajaran sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi	4,37		4,90		88%	
3	Guru mermberikan pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	4,30		4,83		89%	
4	Guru mencatat perkembangan anak secara akurat dan teratur	4,27		4,93		89%	
5	Guru membantu peserta didik dalam memecahkan masalah belajar anak-anak	4,17		4,83		86%	

Sumber : Data primer yang diolah MS Exel

Tabel 4.2 menunjukkan data pada dimensi kehandalan yang memiliki rata-rata keseluruhan tingkat kesesuaian sebesar 88%. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan pendidikan belum sesuai dengan yang diharapkan orang tua, karena rata-

rata dimensi kehandalan masih dibawah tingkat kesesuaian kelima dimensi yaitu 90%. Tingkat kesesuaian paling rendah pada dimensi kehandalan berada pada indikator Guru mencatat perkembangan anak secara akurat dan teratur dan atribut Guru membantu peserta didik dalam memecahkan masalah belajar anak-anak, dengan tingkat kesesuaian sebesar 86%.

Tabel 4.3 Perhitungan Tingkat Kesesuaian pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Keteranngan	Mean *Performance (Kinerja)*		Mean *Importance (Kepentingan)*		Tingkat Kesesuaian	
		Per-item	Dimensi	Per-item	Dimensi	Per-item	Dimensi
1	Guru dan staff berkemampuan komunikai yang baik, bersih, rapi disiplin dan berwawasan luas	4,20		4,83		87%	
2	Orang tua merasa aman meninggalkan anak mereka dengan guru di sekolah	4,13		4,93		84%	
			4,19		4,88		86%
3	Guru memiliki pengetahuan yang memadai tentang perkembangan anak usia dini	4,37		4,93		89%	
4	Guru memberi tahu orang tua tentang perkembangan anak secara rutin.	4.07		4,83		84%	

Sumber : Data primer yang diolah MS Exel

Tabel 4.3 menunjukkan data rata rata tingkat kesesuaian pada dimensi jaminan sebesar 85%, senada dengan dimensi kehandalan yang mengindikasikan bahwa pelayanan pendidikan belum sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi jaminan yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah berada pada indikator

guru memberi tahu orang tua tentang perkembangan anak secara rutin dengaan rata-rata sebesar 84%.

Tabel 4. 4 Perhitungan Tingkat Kesesuaian pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiviness)*

No	Keteranngan	Mean *Performance (Kinerja)*		Mean *Importance (Kepentingan)*		Tingkat Kesesuaian	
		Per-item	Dimensi	Per-item	Dimensi	Per-item	Dimensi
1	Semua pertanyaan dan kekhawatiran orang tua direspon	4,43		4,77		93%	
2	Pelayanan dilakukandengan cepat dan tepat	4,13		4,30		96%	
3	Guru selalu bersedia membantu anak-anak dalam proses pembelajaran	4,40	4,31	4,87	4,73	90%	91%
4	Guru cepat beradaptasi dengan kebutuhan dengan kebutuhan belajar yang berbeda dari setiap anak	4,37		4,90		89%	
5	Guru meluangkan waktu untuk konsultasi individual dengan orang tua	4,20		4,83		87%	

Sumber : Data primer yang diolah MS Exel

Kelima indikator pada dimensi daya tanggap pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian 1% tersebut rata-rata kelima dimensi yaitu sebesar 91%, maka dimensi daya tanggap dinilai telah sesuai dengan harapan orang tua, indikator yang memilki tingkat kesesuaian paling tinggi berada pada pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat sebesar 96%.

Tabel 4. 5 Perhitungan Tingkat Kesesuaian pada Dimensi Empati (*Emphaty)*

No	Keteranngan	Mean *Performance* (Kinerja)		Mean *Importance* (Kepentingan)		Tingkat Kesesuaian	
		Per-item	Dimensi	Per-item	Dimensi	Per-item	Dimensi
1	Guru memberikan perhatian kepada setiap anak.	4,37		4,90		89%	
2	Guru memahami dan menghormati latar belakang budaya dan agama setiap anak.	4,27	4,32	4,70	4,81	91%	90%

Sumber : Data primer yang diolah MS Exel

Data pada tabel 4.5 menunjukkan rata-rata tingkat kesesuaian pelayanan pendidikan pada dimensi empati sebesar 90% hal tersebut menandakan bahwa layanan yang diberikan dinilai baik karena telah sesuai dengan yang diharapkan oleh orang tua.

Tabel 4.6 Rata-rata Keseluruhan Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Dimensi	Mean *Performance (Kinerja)*	Mean *Importance (Kepentingan)*	Tingkat Kesesuaian (%)
Bukti Fisik	4,53	4,89	93%
Kehandalan	4,31	4,89	88%
Jaminan	4,19	4,88	86%
Daya Tanggap	4,31	4,73	91%
Empati	4,32	4,80	90%
Rata-rata keseluruhan	**4,33**	**4,84**	**90%**

Sumber : Data primer yang diolah MS Exel

Layanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand ditentukan dari sisi pengguna layanan yang dilakukan dengan menghitung tingkat kepuasan orang tua terhadap mutu pelayanan pendidikan anak usia dini di Pattani Thailand melalui realitas layanan yang diterima dan harapan terhadap pelayanan.

Hal tersebut dilakukan melalui pengukuran dengan melakukan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapannya maka dihasilkan tingkat kesesuaian terhadap pelayanan, hal tersebut mencerminkan kualitas layanan dalam bentuk persen kesesuaian.

Data pada tabel 4.6 menujukkan bahwa rata-rata keseluruhan pada nilai kesesuaian dari kelima dimensi layanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand sebesar 90%. 90% dijadikan sebagai nilai *cut off point* dari nilai mean. Persenan pada kesesuaian kualitas pelayanan dengan nilai lebih dari 90% berada dalam kategori baik, sementara persenan pada kesesuaian kualitas pelayanan dengan nilai < 90% dikategorikan kurang baik. Kualitas pelayanan ditentukan atas dasar diperolehnya nilai skor kenyataan atas pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan nilai skor harapan dalam bentuk presentase. Hasil dari perhitungan didapatkan bahwa persen kesesuaian terendah berada pada dimensi jaminan sebesar 86%, kemudian dimensi kehandalan 88%, dimensi empati sebesar 90%, dimensi daya tanggap sebesar 91% dan dimensi bukti fisik sebesar 93%, sedangkan rata-rata tingkat kesesuaian masing-masing atribut pernyataan dari kelima dimensi sebesar 89%, sehingga didapatkan 10 (47%) atribut layanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand memiliki tingkat kesesuaiannya masih dibawah 89%.

B. Analisis Gap *Performance-importance* (P-I)

Analisis Gap ialah yang dilakukan untuk melihat Gap antara harapan orang tua terhadap layanan yang harusnya mereka terima dengan penilaian orang tua terhadap layanan yang telah didapatkan ketika mereka merasakannya. Analisis

Gap dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi *microsoft exel 2021* berdasarkan model servqual kelima dimensi. Analisis gap pada penelitian ini dilakukan pada analisis per indikator layanan, analisis per dimensi layanan dan analisis rata-rata keseluruhan layanan.

Perhitungan dari hasil analisis gap *Performance-importance* (P-I) pada masing-masing indikator, per dimensi serta rata-rata keseluruhan layanan dapat dilihat pada table 4.7.

Tabel 4.7 Perhitungan Gap *Performance-Importance* (Gap P-I) Pada Dimensi Bukti Fisik

No	Keteranngan	Mean *Performance* (Kinerja)		Mean *Importance* (Kepentingan)		Gap P-I	
		Per-item	Dimensi	Per-item	Dimensi	Per-item	Dimensi
1	Sekolah memiliki gedung, ruang kelas, area bermain dalam kondisi baik dan terawat.	4,67		4,90		-0,23	
2	Sekolah memiliki fasilitas modern dan dalam kondisi baik.	4,53		4,90		-0,37	
3	Guru berpenampilan rapi dan profesional	4,90	4,53	4,90	4,89	0,00	-0,35
4	Lingkungan sekolah bersih dan nyaman untuk anak-anak	4,60		4,90		-0,30	
5	Sekolah memiliki alat permainan edukatif (*Indoor* dan *Outdoor*)	3,97		4,83		-0, 87	

Sumber : Data primer yang diolah MS Exel

Dimensi bukti fisik pada data tabel 4.7 menunjukkan analisis gap per indikator pada item pernyataan guru berpenampilan rapi dan profesional tidak bernilai negatif, hal tersebut sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Chandra Lukita, Sudadi Pranata, dan Kiran Agustin yang berjudul Metode

Servqual dan *Importance Performance Analysis* Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon yang menunjukkan hasil penelitian pada indikator penampilan dosen secara profesional menunjukkan gap dengan nilai 0, Sedangkan keempat indikator lainnya bernilai negatif dengan skor gap tertinggi berada pada sekolah memiliki alat permainan edukatif sebesar (-0,87). Hal ini menunjukkan untuk dimensi bukti fisik sudah baik walaupun hasil gap bernilai negatif.

Tabel 4.8 Perhitungan Gap *Performance-Importance* pada Dimensi Kehandalan.

No	Keteranngan	Mean *Performance* (Kinerja)		Mean *Performance* (Kepentingan)		Gap P-I	
		Per-item	Dimensi	Per-item	Dimensi	Per-item	Dimensi
1	Guru menerapkan kedisiplinan dan penanaman karakter terhadap peserta didik.	4,43		4,97		-0,53	
2	Guru menerapkan pembelajaran sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi	4,37		4,90		-0,53	
3	Guru mrmberikan pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	4,30	4,31	4,83	4,89	-0,53	-0,59
4	Guru mencatat perkembangan anak secara akurat dan teratur	4,27		4,93		-0, 67	
5	Guru membantu peserta didik dalam memecahkan masalah belajar anak-anak	4,17		4,83		-0,67	

Sumber : Data primer yang diolah MS Exel

Data pada dimensi kehandalan dalam tabel 4.8 diperoleh rata-rata gap secara keseluruhan sebesar -0,59. Gap tertinggi berada pada indikator guru mencatat perkembangan anak secara akurat dan teratur dengan nilai gap sebesar -,063.

Tabel 4.9 Perhitungan Gap *Performance-Importance* (Gap P-I) pada Dimensi Jaminan

No	Keteranngan	Mean *Performance* (Kinerja)		Mean *Importance* (Kepentingan)		Gap P-I	
		Per-item	Dimensi	Per-item	Dimensi	Per-item	Dimensi
1	Guru dan staff berkemampuan komunikai yang baik, bersih, rapi disiplin dan berwawasan luas	4,20		4,83		-0,65	
2	Orang tua merasa aman meninggalkan anak mereka dengan guru di sekolah	4,13		4,93		-0,80	
			4,19		4,88		-0,69
3	Guru memiliki pengetahuan yang memadai tentang perkembangan anak usia dini	4,37		4,93		-0,57	
4	Guru memberi tahu orang tua tentang perkembangan anak secara rutin.	4.07		4,83		-0, 77	

Sumber : Data primer yang diolah MS Exel

Berdasarkan data pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan analisis gap pada dimensi jaminan memiliki nilai sebesar -0,69, dengan gap tertinggi berada pada indikator Orang tua merasa aman meninggalkan anak mereka dengan guru di sekolah sebesar -0,80.

Tabel 4.10 Perhitungan Gap *Performance-Importance* pada Dimensi Daya Tanggap

No	Keteranngan	Mean *Performance* (Persepsi)		Mean *Importance* (Harapan)		Gap P-I	
		Per-item	Dimensi	Per-item	Dimensi	Per-item	Dimensi
1	Semua pertanyaan dan kekhawatiran orang tua direspon	4,43		4,77		-0,33	
2	Pelayanan dilakukandengan cepat dan tepat	4,13		4,30		-0,17	
3	Guru selalu bersedia membantu anak-anak dalam proses pembelajaran	4,40		4,87		-0,47	
			4,31		4,73		-0,43
4	Guru cepat beradaptasi dengan kebutuhan dengan kebutuhan belajar yang berbeda dari setiap anak	4,37		4,90		-0,53	
5	Guru meluangkan waktu untuk konsultasi individual dengan orang tua	4,20		4,83		-0, 63	

Sumber : Data primer yang diolah MS Exel

Data pada tabel 4.10 perhitungan gap pada dimensi daya tanggap diperoleh nilai gap secara keseluruhan pada dimensi daya tanggap sebesar -0,43 dengan nilai gap tertinggi pada indikator guru meluangkan waktu untuk konsultasi individual dengan orang tua sebesar -0,63.

Tabel 4.11 Perhitungan Gap *Performance-Importance* (Gap P-I) pada Dimensi Empati

No	Keteranngan	Mean *Performance* (Persepsi)		Mean *Importance* (Harapan)		Gap P-I	
		Per-item	Dimensi	Per-item	Dimensi	Per-item	Dimensi
1	Guru memberikan perhatian kepada setiap anak	4,37		4,90		-0,53	
2	Guru memahami dan menghormati latar belakang budaya dan agama setiap anak	4,27	4,32	4,70	4,80	-0,43	-0,48

Sumber : Data primer yang diolah MS Exel

Data dimensi empati pada tabel 4.11 diperoleh nilai gap rata-rata keseluruhan sebesar -0,48 dengan indikator yang memiliki nilai gap tertinggi pada guru memberikan perhatian kepada setiap anak dengan nilai sebesar (-0,53).

Tabel 4.12 Rata-rata keseluruhan Gap *Performace-Importance* (P-I)

Dimensi	Mean *Performance* (Persepsi)	Mean *Importance* (Harapan)	Gap P-I
Bukti Fisik	4,53	4,89	-0,35
Kehandalan	4,31	4,89	-0,59
Jaminan	4,19	4,88	-0,69
Daya Tanggap	4,31	4,73	-0,43
Empati	4,32	4,80	-0,48
Rata-rata keseluruhan	**4,33**	**4,84**	**-0,51**

Data diolah menggunakan microsoft exel 2021

Data diperoleh berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan rata-rata keseluruhan gap per dimensi memiliki nilai negatif, dengan nilai gap tertinggi berada pada dimensi jaminan sebesar -0,69 sejalan dengan penelitian Rohita & Nurfadilah dengan judul Pelaksanaan Penilaian Pembelajaran di Taman KanakKanak (Studi Deskriptif pada Taman Kanak-kanak di Jakarta) yang menemukan bahwa rasa

aman merupakan salah satu faktor terpenting bagi orang tua dalam memilih layanan PAUD[59], serta gap terendah berada pada dimensi bukti fisik sebesar -0,35.

Hasil analisis gap *performace-importance* berdasarkan data diperoleh bahwa hampir seluruh indikator bernilai negatif, sedangkan indikator yang tidak bernilai negatif berada pada dimensi bukti fisik pada item guru berpenampilan rapi dan profesional dengan nilai gap sebesar 0.00.

C. Uji beda *Performance* dan *Importance*

Uji sampel berpasangan (*Paired sample t-test*) dilakukan untuk membandingkan perbedaan rata-rata antara *performance* dan *importance* pada setiap dimensi diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.13 Uji Beda t untuk Rata-rata *Performance* dan *Importance*

Dimensi	Mean *Performace* (Kinerja)	Mean *Importance* (Kepentingan)	T	Sig (2-*tailed*)
Bukti Fisik	4,53	4,89	-2,489	0,068
Kehandalan	4,31	4,89	-18,790	0,000
Jaminan	4,19	4,88	-12,302	0,001
Daya Tanggap	4,31	4,73	-5,365	0,006
Empati	4,32	4,80	-9,600	0,066

Data primer diolah menggunakan Exel

Berdasarkan data pada tabel 4.13 yang dilakukan melalui perhitungan statistik dengan uji beda *paired sample t-test* diperoleh hasil bahwa pada dimensi bukti fisik, dimensi daya tanggap dan dimensi empati menunjukkan tidak adanya gap yang signifikan antara persepsi dan harapan orang tua karena nilai sig kedua

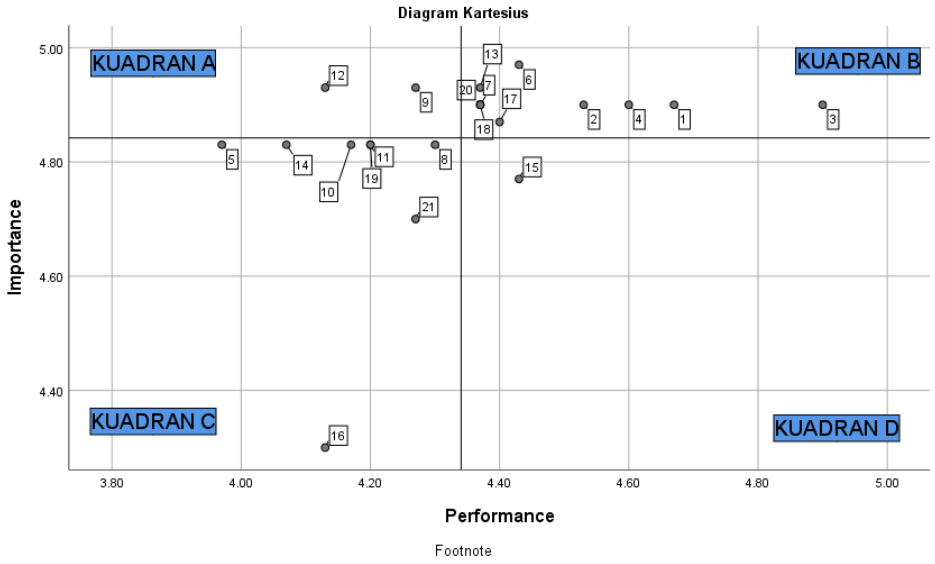
[59] Rohita and Nurfadilah, "Pelaksanaan Penilaian Pembelajaran Di Taman Kanak-Kanak (Studi Deskriptif Pada Taman Kanak-Kanak Di Jakarta)," *JURNAL Al-AZHAR INDONESIA SERI HUMANIORA* 4, no. 1 (2020): 53, https://doi.org/10.36722/sh.v4i1.255.

dimensi tersebut >0,05. Sedangkan pada dimensi kehandalan, jaminan dan daya tanggap diperoleh hasil bahwa ada perbedaan rata-rata penilaian responden dalam *performance* dan *importance* dengan nilai sig 5% hal ini mengindikasikan bahwa ada gap antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima dengan nilai t tertinggi ada pada dimensi kehandalan sebesar -18,790

D. *Importance-performance Analysis* (IPA)

Analisis *importance* dan *performance* dilakukan dengan cara menghitung nilai mean pada setiap item pernyataan dari *importance* dan *performance*. Atribut pelayanan pendidikan anak usia dini yang dianggap penting oleh orang tua namun hasil pengukuran menurut orang tua masih berkinerja kurang baik memerlukan perhatian dari pihak manajemen pendidikan dibandingkan dengan indikator layanan yang kurang dianggap penting oleh orang tua. Hasil analisis gap *performance-importance* yang telah dilakukan dapat diguunakan sebagai acuan bagi pihak sekolah untuk memprioritaskan pada dimensi-dimensi yang memiliki kesenjangan.

Pemetaan prioritas pada penelitian ini dilakukan terhadap seluruh responden berdasarkan pengolahan data menggunakan SPSS 26 sehingga diperoleh gambar 4.3 diagram kartesius *Importance-performance analysis* untuk seluruh responden orang tua terhadap pelayanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand.



Gambar 4.3 Diagram Kartesius

Berdasarkan data pada gambar 4.4 diagram kartesius tersebut menjelaskan bahwa terdapat dua indikator berada pada kuadran A, sepuluh indikator berada di kuadran B, delapan indikator berada pada kuadran C, dan satu indikator berada di kuadran D. Angka-angka yang terdapat pada diagram kartesius di atas mewakili masing-masing indikator dalam penelitian. Setiap angka menunjukkan posisi suatu indikator berdasarkan nilai *performance* (kinerja) dan *importance* (kepentingan) sesuai hasil analisis menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Berikut adalah penjelasan fungsi angka-angka tersebut:

Kuadran A merupakan prioritas utama dimana orang tua sebagai responden merasakan indikator pada kuadran A sangat penting dan memiliki harapan tinggi tetapi belum merasakan pelayanan secara maksimal. Indikator tersebut adalah sebagai berikut:

a) Guru mencatat perkembangan anak secara akurat dan teratur (pernyataan 9).

b) Orang tua merasa aman meninggalkan anak anak mereka dengan guru di sekolah (pernyataan 12).

Berdasarkan data pada kuadran A dapat diketahui bahwa terdapat satu indikator pada dimensi kehandalan yaitu pernyataan (7) dan satu indikator pada dimensi jaminan pada pernyataan (12)

Apabila data pada kuadran A dikaitkan dengan hasil perhitungan tingkat pencapaian layanan pada tabel tingkat kesesuaian diperoleh data bahwa kualitas pelayanan pada masing masing atribut tersebut memiliki rata-rata tingkat kesesuaian dibawah 90%. Apabila di kaitkan dengan tabel perhitungan gap P-I, indikator-idikator yang berada pada kuadran A masih berselisih negatif di atas (-0,50).

Seluruh indikator yang berada pada kuadran B mengindikasikan bahwa indikator pelayanan dianggap penting oleh orang tua dan pelayanannya sudah di anggap baik pula oleh orang tua, oleh karenanya sekolah harus mempertahankan kinerja pada indikator tersebut. Data yang dihasilkan dari analisis IPA diperoleh enam indikator pada kuadran B adalah sebagai berikut:

a) Sekolah memiliki gedung ruang kelas, area bermain dalam kondisi baik dan terawat (pernyataan 1).
b) Sekolah memiliki fasilitas modern dan dalam kondisi baik (pernyataan 2).
c) Guru berpenampilan rapi dan profesional (pernyataan 3).
d) Lingkungan sekolah bersih dan nyaman untuk anak-anak (Pernyataan 4).

e) Guru menerapkan kedisiplinan dan penanaman karakter terhadap peeserta didik (pernyataan 6).
f) Guru menerapkan pembelajaran sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi (pernyataan 7).
g) Guru memiliki pengetahuan yang memadai tentang perkembangan anak usia dini (pernyataan 13)
h) Guru selalu bersedia membantu anak-anak dalam proses pembelajaran anak-anak (pernyataan 17)
i) Guru cepat beradaptasi dengan kebutuhan belajar yang berbeda dari setiap anak (pernyataan 18)
j) Guru memberikan perhatian kepada setiap anak (pernyataan 20).

Indikator-indikator yang berada pada kuadran C adalah orang tua sebagai responden tidak memiliki harapan terlalu tinggi sehingga tingkat kepentingannya tidak memiliki penilaian tinggi dan kinerjanya dianggap biasa-biasa saja. Indikator-indikator yang berada pada kuadran C ialah sebagai berikut:

a) Sekolah memilikialat permainan edukatif (pernyataan 5).
b) Guru memberikan pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan (pernyataan 8).
c) Guru membantu peserta didik dalam memecahkan masalah belajar anak-anak (pernyataan 10).
d) Guru dan staff memiliki kemampuan komunikasi yang baik, bersih, rapi disiplin dan berwawasan lingkungan (pernyataan 11)

e) Guru memberitahu orang tua tentang perkembangan anak secara rutin (pernyataan 14)
f) Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat (pernyataan 16).
g) Guru meluangkan waktu untuk konsultasi individual dengan orang tua (pernyataan 19).
h) Guru memberikan perhatian kepada setiap anak (pernyataan 21).

Kuadran D pada tabel tersebut merupakan indikator yang memiliki tingkat kinerja sudah baik dan cenderung melebihi harapan orang tua, walaupun pada indikator tersebut orang tua tidak memiliki harapan pada atribut pelayanan pada kuadran D. Adapun indikator yang berada pada kuadran D yaitu semua pertanyaan dan kekhawatiran orang tua direspon (pernyataan 15).

E. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Kualitas Layanan Pendidikan Anak Usia Dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand

Berdasarkan data hasil penelitian secara keseluruhan untuk kualitas layanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand ditinjau dari kualitas pelayanan kelima dimensi servqual (*tangibles, realibility, assurance, responsiviness, and emphaty*) memiliki tingkat kinerja baik berdasarkan pendapat orang tua, karena jumlah rata-rata dari kelima dimensi sama dengan atau melebihi nilai dari *cut off point* yang telah ditetapkan. Walaupun pada nyatanya masih terdapat indikator yang memiliki tingkat kesesuaian menunjukkan tingkat harapan > tingkat persepsi atau dapat dikatakan bahwa tuingkat kepentingan > tingkat penilaian dari orang tua.

Berdasarkan data dari analisis yang telah dilakukan oleh peneliti pada tingkat kesesuaian secara keseluruhan menunjukkan rata-rata 90%, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di Ban Tera *School* sudah cukup baik. Hal ini dapat dibuktikan pada dimensi dengan tingkat kesesuaian tertinggi ialah bukti fisik (93%), kemudian dimensi daya tanggap (91%), dimensi empati (90%), dimensi kehandalan (88%), serta dimensi jaminan (86%),

2. Gap Kualitas Pelayanan Pendidikan Anak Usia Dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand

Berdasarkan data hasil penelitian analisis gap *performance-importance* kualitas layanan pendidikan anak usia dini berdasarkan kelima dimensi servqual menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan memiliki rata-rata gap dengan nilai gap tertinggi berada pada dimensi jaminan dengan nilai gap sebesar -69 . Hal tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand sudah baik menurut orang tua, karena kelima dimensi servqual kualitas pelayanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand memiliki nilai gap <-1 sebagaimana teori Parasuraman Jika hasil gap <-1 berarti baik, dan hasil >-1 berarti kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik.[60] Walaupun begitu, seluruh dimensi masih memiliki nilai gap bernilai negatif, berarti bahwa terdapat indikator yang belum sesuai dengan harapan orang tua. Sebagai halnya yang telah disampaikan oleh Parasuraman dalam Mario Handi

[60] Kevin Dwi, Budi dan Maria. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Gap Analysis Dan Metode Importance Performance Analysis (ipa) Pada Barbershop The Tjoekoer. *eProceedings of Engineering*, 2020, 5207..

seluruh dimensi Servqual memiliki interaksi satu sama lain, sehingga tidak dapat dipisahkan dalam upaya peningkatan kualitas.[61]

Pelayanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand menunjukkan gap terbesar pada dimensi jaminan (-0,69), kemudian dimensi kehandalan (-0,59), dimensi empati (-0,48), dimensi Daya tanggap (-0,43), serta dimensi bukti fisik (-0,35). Data tersebut memiliki arti bahwa *expected service> perceive service*. sejalan dengan penelitian Rohita & Nurfadilah dengan judul Pelaksanaan Penilaian Pembelajaran di Taman KanakKanak (Studi Deskriptif pada Taman Kanak-kanak di Jakarta) yang menemukan bahwa rasa aman merupakan salah satu faktor terpenting bagi orang tua dalam memilih layanan PAUD[62]. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan pendidikan masih perlu ditingkatkan walaupun gap pada keselurukan dimensi bernilai <-1.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan pada layanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand menggunakan metode Servqual dan *Paired Sample t-Test,* ditemukan hasil yang beragam pada kelima dimensi yang diteliti. Analisis ini bertujuan untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan orang tua terhadap layanan yang diberikan.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat tiga dimensi yang memiliki perbedaan signifikan antara persepsi dan harapan orang tua, yaitu dimensi keandalandan, daya tanggap dan jaminan. Hal ini dibuktikan dengan nilai

[61] Mario Handi Wijaya and Nataya Charoonsri Rizani, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Shopee Express Dengan Metode Servqual," *Presisi* 24, no. 1 (2022): 41–50.

[62] Rohita and Nurfadilah, "Pelaksanaan Penilaian Pembelajaran Di Taman Kanak-Kanak (Studi Deskriptif Pada Taman Kanak-Kanak Di Jakarta)," *JURNAL Al-AZHAR INDONESIA SERI HUMANIORA* 4, no. 1 (2020): 53, https://doi.org/10.36722/sh.v4i1.255.

signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 dimana dimensi kehandalan memiliki nilai sig. 0,00, dimensi jaminan dengan nilai sig. 0,01 serta dimensi daya tanggap memiliki nilai sig 0,006. Temuan ini mengindikasikan adanya gap yang nyata antara layanan yang diharapkan dan yang diterima oleh orang tua pada ketiga dimensi tersebut.

Sementara itu, pada dimensi bukti fisik dan dimensi empati diperoleh dari hasil analisis menunjukkan tidak adanya perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan orang tua. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05, yaitu 0,068 untuk dimensi bukti fisik dan dan 0,066 untuk dimensi empati. Temuan ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan orang tua terkait pelayanan pendidikan yang telah diberikan pada ketiga dimensi tersebut.

3. Indikator-indikator Pelayanan Pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* yang dianggap penting oleh orang tua

Berdasarkan analisis data yang diuraikan melalui diagram kartesius, didapatkan bahwa dalam evaluasi kualitas pelayanan pendidikan anak usia dini di Bantera *School* Pattani Thailand, terdapat perbedaan persepsi dan ekspektasi orang tua terhadap indikator-indikator yang dievaluasi. Mengacu pada 5 dimensi Servqual teridentifikasi beberapa indikator yang dianggap penting oleh orang tua dan perlu diperhatikan oleh pihak sekolah.

Indikator-indikator yang berada pada kuadran A mengindikasikan prioritas utama dalam perbaikan, orang tua menilai bahwa dua indikator memiliki tingkat kepentingan yang tinggi tetapi pelayanannya belum memenuhi harapan yaitu

pernyataan 9 pada dimensi kehandalan dan pernyataan 12 pada dimensi jaminan. Indikator-indikator ini memiliki tingkat kesesuaian di bawah 90% dan nilai gap negatif di atas -0,50, menunjukkan bahwa terdapat ketidaksesuaian signifikan antara harapan dan persepsi pelayanan pada kedua aspek tersebut. Hal ini menandakan perlunya perbaikan prioritas pada dimensi kehandalan dan jaminan.

Indikator-indikator yang berada pada Kuadran B terindikasi sebagai indikator yang penting dan sudah memenuhi harapan orang tua. Terdapat sepuluh indikator yang dinilai penting oleh orang tua dan dianggap sudah memberikan pelayanan yang baik. Indikator-indikator ini perlu dipertahankan kinerjanya, meliputi aspek-aspek seperti kondisi fasilitas sekolah, penampilan profesional guru, kebersihan lingkungan, kedisiplinan, hingga kemauan guru membantu dan beradaptasi dengan kebutuhan anak. Secara khusus, indikator-indikator ini berhubungan erat dengan dimensi bukti fisik**,** daya tanggap**,** dan empati**.**

Delapan indikator masuk dalam kuadran C, di mana tingkat kepentingan yang dirasakan orang tua cenderung sedang. Indikator-indikator ini tidak dianggap sebagai prioritas utama tetapi masih perlu diperhatikan untuk menjaga kinerja standar. Beberapa di antaranya berkaitan dengan alat permainan edukatif, pelaksanaan pembelajaran sesuai jadwal, hingga rutinitas komunikasi dengan orang tua. Dimensi yang lebih banyak terkait adalah empati dan daya tanggap.

Indikator yang berada pada kuadran D, yaitu pada pernyataan 15, menunjukkan bahwa kinerja layanan ini telah melebihi harapan orang tua. Hal ini menandakan bahwa sekolah telah memberikan pelayanan yang lebih dari cukup

dalam merespons kebutuhan dan kekhawatiran orang tua, menunjukkan kualitas tinggi pada dimensi daya tanggap.

Analisis *Paired Sample t-Test* menunjukkan perbedaan signifikan antara persepsi dan harapan orang tua pada dimensi keandalan dan jaminan (nilai signifikansi < 0,05). Sementara itu, tidak ada perbedaan signifikan pada dimensi bukti fisik, daya tanggap, dan empati.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa H_a menyatakan bahwa terdapat gap antara persepsi dan harapan orang tua terhadap layanan pendidikan anak usia dini, maka hipotesis tersebut diterima untuk dimensi keandalan, daya tanggap dan jaminan. Namun, hipotesis tersebut ditolak untuk dimensi bukti fisik dan empati. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal keandalan pelayanan serta jaminan terhadap kebutuhan pelanggan.

Penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, Lingkup sampel yang digunakan hanya melibatkan orang tua siswa di sekolah tersebut, yang mungkin belum sepenuhnya mewakili keberagaman persepsi masyarakat terhadap layanan pendidikan anak usia dini.

Kedua, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode Servqual yang mengandalkan kuesioner sebagai instrumen utama. Meskipun metode ini mampu mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi orang tua terhadap layanan pendidikan, pendekatan ini kurang menangkap aspek kualitatif, seperti pengalaman subjektif orang tua yang dapat memberikan

pemahaman lebih dalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mereka.

Ketiga, penelitian ini tidak mencakup wawancara mendalam dengan pihak sekolah atau tenaga pendidik, yang seharusnya dapat memberikan perspektif lebih luas mengenai kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Dengan demikian, hasil penelitian ini hanya merefleksikan sudut pandang orang tua tanpa mempertimbangkan perspektif penyedia layanan pendidikan secara langsung.

Terakhir, karakteristik demografi responden dalam penelitian ini tidak dianalisis secara mendalam. Meskipun penelitian mencatat usia dan jenis kelamin responden, faktor lain seperti tingkat pendidikan atau pekerjaan orang tua yang mungkin mempengaruhi persepsi mereka terhadap layanan pendidikan belum menjadi fokus dalam penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand berdasarkan data dari hasil secara keseluruhan pada pelayanan pendidikan anak usia dini jika di analisis berdasarkan kualitas pelayanan (Bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap serta empati) masih terdapat gap antara harapan dan persepsi orang tua terhadap layanan yang diberikan. Semua dimensi menunjukkan nilai gap negatif, yang berarti *expected service* masih lebih tinggi dari *perceived service*.
2. Gap antara persepsi dan harapan orang tua terhadap layanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School* Pattani Thailand menunjukkan urutan kesenjangan dari yang terbesar hingga terkecil adalah dimensi jaminan (-0,69), kehandalan (-0,59), empati (-0,48), daya tanggap (-0,43), dan bukti fisik (-0,35). Meski demikian, semua nilai gap masih berada di bawah -1, yang mengindikasikan kualitas layanan masih dalam kategori baik menurut teori Parasuraman.

3. Berdasarkan hasil penelitian, indikator yang berada pada kuadran A merupakan indikator layanan yang dianggap penting dan memiliki nilai *Importance* tinggi menurut persepsi orang tua. Meskipun indikator pada kuadran B, C, dan D tetap memiliki nilai penting, namun pihak sekolah perlu lebih fokus mengalokasikan sumber daya untuk perbaikan indikator pada kuadran A. Adapun indikator yang berada pada kuadran A diantaranya adalah pencatatan perkembangan anak secara akurat dan teratur serta jaminan keamanan anak saat bersama guru di sekolah. Pencatatan perkembangan anak merupakan bagian dari dimensi *reliability* (kehandalan) yang mencerminkan kemampuan sekolah dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan. Sedangkan jaminan keamanan anak termasuk dalam dimensi *assurance* (jaminan) yang menunjukkan kemampuan sekolah dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada orang tua.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, berikut beberapa saran yang dapat peneliti berikan yaitu:

1. Bagi Pihak Sekolah

Senada dengan kesimpulan yang menunjukkan bahwa orang tua merasa pelayanan pendidikan sudah baik, namun nilai gap pada kualitas pelayanan pendidikan anak usia dini masih bernilai negatif, sehingga perlu dilakukannya evaluasi serta perbaikan pada pelayanan pendidikan agar dapat berkontribusi terhadap perkembangan dan pertumbuhan anak usia dini secara optimal.

Berikut adalah saran yang dapat peneliti berikan, yaitu:

a) Adanya peningkatan pelayanan dalam dimensi jaminan , pada dimensi jaminan memiliki nilai gap negatif yang cukup besar, sehingga perlu adanya perbaikan, dan evaluasi terutama dalam memberikan kepercayaan kepada orang tua.
b) Adanya peningkatan pelayanan terhadap dimensi keandalan dengan melakukan evaluasi rutin terhadap konsistensi pelaksanaan pelayanan pendidikan anak usia dini di Ban Tera *School*.
c) Optimalisasi dan peningkatan terhadap dimensi empati, daya tanggap serta bukti fisik

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

a) Memperluas *scope* penelitian serta menambah sampel penelitian untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih komprehensif dan representatif.
b) Menghubungkan keterkaitan tingkat pendidikan, pekerjaan, gender dan analisis yang berbeda untuk menganalisis kualitas layanan pendidikan anak usia dini.
c) Fokus terhadap dimensi yang spesifik untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan melalui wawancara terhadap orang tua.

DAFTAR PUSTAKA

Al, Salim Idrus. (2021). Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian: Konsep DanTeori (Media Nusa Creative (MNC Publishing).

Alsaffar, Husain. (2020). "Gap Model of Service Quality and Customer Relationships," .

Andini, Riddo, et al. (2023). Pendidikan Lingkungan Berbasis Ekologi Integral Dan Implementasinya Dalam Dunia Pendidikan. Mauizhah: Jurnal Kajian Keislaman. Vol 13 no2.

Arifin, Nur. (2020). "Pemikiran Pendidikan John Dewey", Jurnal Pendidikan dan Konseling Keluarga 2, no 2.

Asgele, Berihu Siyum. (2024). "Service Quality Gap in Ethiopia: Expected and Perceived Services in the Public Sector," Cogent Social Sciences 10, no. 1.

Azizah. Aulia, Annisa. (2024). Pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap produktivitas kerja karyawan (studi pada karyawan bagian produksi PT. Sukses Mitra Sejahtera Desa Krandang Kecamatan Kras Kabupaten Kediri).

Bachmid, Sofyan. (2023). "Dimensi Kualitas Layanan Di Perguruan Tinggi" (Yogyakarta: Deepublish Digital).

Bin, Abdullah Muhammad Alu Syaikh, (2017) "*Tafsir Ibnu Katsir Jilid 5*" Terjemahan M. Abdul Ghoffar E.M. CET 10 (Jakarta: Pustaka Imam Asy-Syafi'I).

Badan Litbang dan Diklat Kementrian Agama RI. (2019). *AL-QU'RAN Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan* (Jakarta: Kementerian Agama RI).

Bonita, Eva et al.. (2022). "The Golden Age : Perkembangan Anak Usia Dini Dan Implikasinya Terhadap Pendidikan Islam," Tarbawiyah : Jurnal Ilmiah Pendidikan 6, no. 2.

Darius, Yoseph Purnama Rangga. (2022) "Manajemen Pemasaran," (Eureka Media Aksara).

Diki Somantri, Diki, Anggraeni Dinie Dewi, and Rizky Saeful Hayat. (2022). "Peran Keluarga, Sekolah, Dan Masyarakat Dalam Membentuk Identitas Kebudayaan Siswa Sekolah Dasar," Journal of Society and Development.

Dwi, Kevin, Budi dan Maria. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Gap Analysis Dan Metode Importance Performance Analysis (ipa) Pada Barbershop The Tjoekoer. eProceedings of Engineering, 7.2.

Fadilah, Nur Amin dan Garancang, Sabaruddin. (2023). "Konsep Umum Populasi Dan Sampel Pada Penelitian" Jurnal Kajian Islam Kontemporer 14, no 1.

Fahrudi. (2023). Pendidikan akhlakul karimah berbasis karakter melalui pendekatan teori ekologi bronfenbrenner. Premiere: Journal of Islamic Elementary Education. 3.2.

Farida, Kiki Ferine dan Juniarti. (2022). Pelayanan SDM (Selat Media).

Handi, Mario Wijaya dan Charoonsri, Nataya Rizani. (2022). "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Shopee Express Dengan Metode Servqual," Presisi 24, no. 1.

Hanifah, Siti dan Kurniati, Euis. (2024). "Eksplorasi Peran Lingkungan Dalam Masa Transisi Pendidikan Anak Usia Dini Ke Sekolah Dasar," Kiddo: Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini 5, no. 1.

Harjadi, Dikdik dan Karmela, Lili Fitriani. (2024). MARKETING (TEORI DAN KONSEP) (PT Arr Rad Pratama).

Harundin, Ahyae Sagala et al. (2024). "Peran Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pendidikan The Role of Transformational Leadership in Enhancing Educational Organization Performance," JICN: Jurnal Intel ek Dan Cendikiawan Nusantara.

Hidayah. Nurul, Siti et al. (2024). Mengukur Indeks Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas 45 Surabaya Terhadap Variabel Layanan Akademik. Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Akuntansi.

Ibda, Hamidulloh. (2022). "Ekologi Perkembangan Anak, Ekologi Keluarga, Ekologi Sekolah Dan Pembelajaran," Jurnal Kependidikan Islam Dan Keagamaan 4, no. 2.

Ika Barokah, Suryaningsih. Sularso, Andi dan Handriana Tanti. (2020) Manajemen Pemasaran Pariwisata Dan Indikator Pengukuran (Samudra Biru).

Kamariah, Pertiwi Hasis dan Muhlisa, Nurul Umar. (2020). Meningkatkan Kreativas Anak Melalui Metode Bermain Plastisin Kelompok B TK Darul Falah Samarinda Kalimantan Timur 3, no. tunas cendekia.

K.Y, Frank. Chan et al. (2021) "Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Multidimensional Perspective," Public Administration Review 81, no. 5.

Klibthong , Sunanta and Seyram Joseph Agbenyega. (2020). "Inclusive Early Childhood Settings : Analyses of the Experiences of Thai Early Childhood Teachers" 13, no. 1.

Kurnia dan Kardian. (2022). Penerapan Metode Pieces dan Metode Servqual Untuk Menentukan Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Lazada Menggunakan IBM SPSS Statistics 25 (Studi Kasus: Mahasiswa Sistem Informasi Universitas Gunadarma Depok Angkatan 2017). Jurnal Ilmiah Komputasi, 21(1).

Lastriyani, Indri et al. (2024). "Kualitas Pelayanan Pendidikan Di TK Aisyiyah Kota Sukabumi: Strategi Pendekatan Metode Service Quality," Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam 4, no. 4.

Lukita, Chandra. Pranata, Sudadi dan Kiran, Agustin. (2020). "Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon," Jurnal Digit 9, no. 2.

Maulana, Ahmad Irfanudin. (2021). "Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Wilayah Tigaraksa," Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora 4, no. 1.

Muhlisa, Nurul Umar dan Kamariah, Pertiwi Hasis, (2023) "Inovasi Pembelajaran Seni: Implementasi Finger Painting Untuk Menstimulasi Kreativitas Anak", *Jurnal Tunas Cendekia, 4*4.

Muwalidin, Jun. (2021). “Problematika Hukum Dan Hak Asasi Manusia Pada Pendidikan Keberlanjutan Anak Di Wilayah Pelosok Janapria Lombok Tengah,” Journal Ilm 3, no. 1.

Nashihah, Durrutun. Rizky, Muhammad. dan Kusuma, Haryo. (2024). “Pembangunan Dan Pengembangan Potensi Masyarakat Melalui Pendidikan Anak Usia Dini” 5 .

Nuraeni et al. (2021). Applying Importance Performance Analysis (IPA) Method in Analyzing Level of Service Quality. Jurnal Ilmu Manajemen Advantage.

Pristiwanti, Desi dkk. (2022). “Pengertian Pendidikan”, Jurnal Pendidikan dan Konseling 4, no 6.

Radue, Melanie. (2022) “Comparing Impacts on Media Freedom in Southeast Asia: Connotative Context Factors in Malaysia, Myanmar and Thailand, ” Global Media and Communication 18, no. 2.

Ratna, Dewi. (2021). “Integrasi Pendidikan Islam Dalam Implementasi Ekologi,” Sustainable Jurnal Kajian Mutu Pendidikan 4, no. 2.

Ratnasari, Laela dan Suradika, Agus. (2020). “Reputasi Sekolah Di Kalangan Kelas Menengah Muslim Building Islamic School Reputation,” Perspektif Komunikasi: Jurnal Ilmu Komunikasi Politik Dan Komunikasi Bisnis 4, no. 1.

Ricka, Lia Pratama. (2022) “Manajemen Pendidikan Karakter PAUD,” Jambura Early Childhood Education Journal 4, no. 2.

Sa’idu, Nur. (2023). “Analisis Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Madrasah Binaan Kecamatan Bringin Kabupaten Semarang Menggunakan Servqual,” ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik 3, no. 1.

Schemmann, Michael. (2020). International Yearbook of Adult Education - Researching and Analyzing Adult Education Policies.

Septiani, Yuni. Aribbe, Edo and Risnal Diansyah. (2020). “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru),” Jurnal Teknologi Dan Open Source 3, no. 1.

Silitonga dan Khoirunnisa. (2021). Evaluasi Pendidikan Program Studi Manufaktur Pasca Pandemi Covid-19 Dengan Metode Eduqual. In: Seminar Nasional Inovasi Vokasi.

Sinullah, Masruro. (2019). “Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan.” Jurnal dialektika 4, no 1.

Siyum, (2020). “Service Quality Gap in Ethiopia: Expected and Perceived Services in the Public Sector”.

Supriyanto. (2024). Pemasaran Industri Jasa Kesehatan (Yogyakarta: Penerbit Andi).

Syakherul, Nur Habibie et al. (2022). “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Usaha Kecil Dan Menengah Car Free Day Kabupaten Pamekasan,” Journal of Innovation Research and Knowledge 2, no. 1.

Taridala, Sulastri dan Anwar, Rosihan. (2023). TRANSFORMASI EDUKASI : Mengoptimalisasi Kinerja Guru Dan Kualitas Layanan Melalui Program Merdeka Belajar (Feniks Muda Sejahtera).

Theophanous, Andreas. (2011). “Ethnic Identity and the Nation–State in the Era of Globalization: The Case of Cyprus,” International Journal of Politics, Culture, and Society 24.

Udhwalalita, Adwidya, Avilla dan M. Fathoni Hakim. (2023). "Pemenuhan Pendidikan Anak-Anak Pmi Di Malaysia Oleh Pusat Pendidikan Warga Negera Indonesia." Siyar Journal 3.1

Umiyati, Hesti dan Hartanto, Ricky. (2021). “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Murid,” Jurnal Serasi 19, no. 2.

UNESCO. (2021). “Pelaku Nonpemerintah Dalam Pendidikan Non-State Actors Pelaku Nonpemerintah in Education Dalam Pendidikan,”.

UNICEF. (2023). Thailand Benchmarking child-related SDGs.

Usaman Madami,Usaman. (2013). “Islam Di Muang Thai Selatan Inkulturasi Nilai-nilai Islam Dalam Kebudayaan Melayu” (UIN Sunan Kalijaga).

Wijaya, Tony. (2022). MANAJEMEN KUALITAS JASA Desain Servqual, QFD,Dan Kano, Edisi Kedu (Jakarta: Indeks Jakarta, n.d.).

Yani, Juli dan Endang, Fitri Srimulat. (2023). Administrasi Pendidikan (CV. Tatakata Grafika).

Yesni Yenti, Yesni (2021). “Pentingnya Peran Pendidik Dalam Menstimulasi Perkembangan Karakter Anak Di PAUD,” Jurnal Pendidikan Tambusai 5, no. 2.

Yusuf, Novianti, Rini et al. .(2023). "Urgensi pendidikan anak usia dini bagi tumbuh kembang anak." Plamboyan Edu 1.1.

Yusuf, Hijrawati. Sabani, Fatmaridah. Kamariah, Pertiwi Hasis et al. (2024) “Analisis Kompetensi Pedagogik Guru Pendidikan Anak Usia Dini Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan”. Jurnal PAUD Indonesia 1 no 1.

Zahra, Andini Syahputri. Della, Fay Fallenia dan Syafitri. (2023). “Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif,” Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran 2, no. 1.

L A M P I R A N

Lampiran 1

GAMBARAN LOKASI PENELITIAN

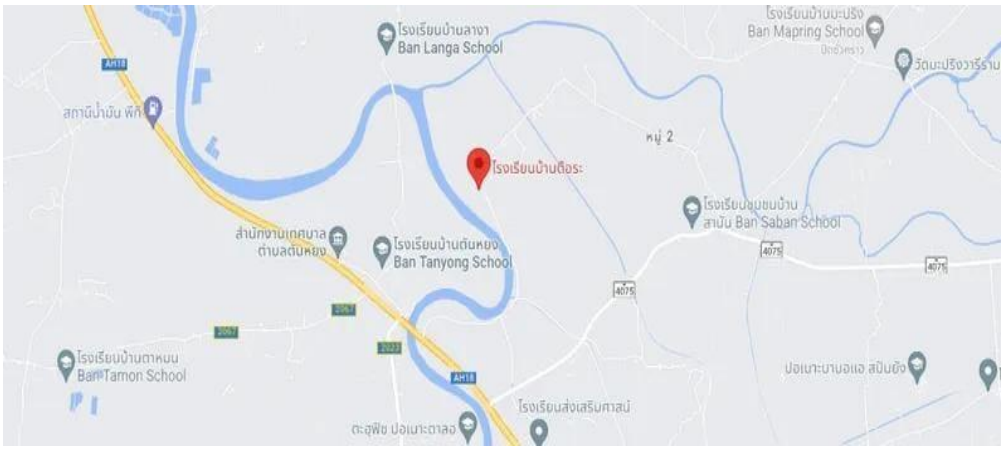
a. Sejarah Singkat Ban Tera *School*

Ban Tera School didirikan oleh Wankamar seorang kepala desa Kecamatan Tanyong Dalo dan masyarakat setempat secara swadaya. Pembangunannya diawali dengan donasi tanah seluas 12 rai 28 m^2 yang disumbangkan oleh kepala desa dan warga setempat. Pada tahap awal pembangunan pada 2509 tahun Budha, sekolah ini mendapatkan anggaran yang digunakan untuk mendirikan gedung sekolah yang berjumlah 2 kelas. Seiring dengan perkembangan sekolah pada tahun selanjutnya, pihak sekolah menerima tambahan dana untuk pengembangan fasilitas sekolah. Kemajuan pembangunan terus berlanjut ketika sekolah kembali mendapatkan anggaran yang dimanfaatkan untuk pembangunan gedung sekolah tambahan.

Saat ini, Sekolah Ban Tera beroperasi di bawah pengawasan Kantor Pendidikan Dasar Pattani Wilayah 1 dan berlokasi di Kampng Teras, Kecamatan Tanyong Dalo, Kabupaten Yaring Provinsi Pembangunan dan pengembangan sekolah ini merupakan bukti nyata dari kolaborasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat setempat dalam upaya memajukan pendidikan di wilayah tersebut.

b. Letak Geografis Ban Tera *School*

Gambar Letak Geografis



Secara geografis, lokasi penelitian terletak di Kampung Teras No.2, Kecamatan Tanyong Dalo, Kabupaten Yaring, Provinsi Pattani. Wilayah ini merupakan kawasan dataran rendah sebagai ciri khas topografinya. Batas wilayah bagian Utara berbatasan dengan Ban Langa *School*, bagian Timur berbatasan dengan Ban Sapbaar *School*, bagian Selatan berbatasan dengan Ban Tanyong *School*, dan bagian Barat berbatasan dengan kawasan pemukiman penduduk. Ban Tera *School* yang beralamat di Kampung Teras No.2, Kecamatan Tanyong Dalo, Kabupaten Yaring, Provinsi Pattani, Thailand bagian Selatan memiliki akses yang sangat strategis karena dilalui oleh jalan raya utama yang menghubungkan antar wilayah, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Kondisi jalan yang baik dan keberadaan transportasi umum semakin memudahkan mobilitas penduduk untuk mencapai lokasi ini.

Sumber data = Profil Sekolah

c. Identitas Sekolah

Nama Sekolah : Ban Tera *School*

Jenjang Pendidikan : Sekolah Dasar

Kode SMIS : 94010114

Kampung : Teras

Kecamatan : Tanyong Dalo

Kabupaten : Yaring

Provinsi : Pattani

Negara : Thailand

d. Kontak Sekolah

Kontak Sekolah

Nomor Telepon : 089-5969798

Email : Amazingtora@mail.com

Website : https://sites.google.com/pracharath.ac.th/teraschool

e. Visi Misi Sekolah

Terdapat beberapa visi misi Ban Tera *School* Pattani Thailand yaitu sebagai berikut :

1) Visi

Peserta didik memiliki pengetahuan, dapat membaca dan menulis, memiliki moral dan etika berdasarkan prinsip-prinsip Islam, keterampilan abad ke-21 berdasarkan identitas Thailand, berinovasi, memiliki keterampilan hidup, dan keterampilan vokasi.

2) Misi

a) Mengembangkan kurikulum dan proses pembelajaran yang berfokus pada siswa

b) Memperkuat moral dan etika berdasarkan prinsip-prinsip Islam

c) Mengembangkan pendidikan sesuai keterampilan abad ke-21

d) Mengembangkan dan mendukung guru serta tenaga pendidik agar memiliki kualitas sesuai standar profesional

f. Tujuan Ban Tera *School*

1) Masyarakat berpartisipasi dalam menentukan kebijakan pendidikan

2) Sekolah menjadi pusat pembelajaran yang beragam

3) Siswa dapat belajar dengan bahagia

4) Siswa memiliki moral, etika, disiplin, dan bertanggung jawab

5) Tenaga pendidik mampu menyelenggarakan proses pembelajaran yang berfokus pada siswa.

g. Jumlah Peserta Didik

Tabel Jumlah Peserta Didik

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah siswa
1	Anuban (TK) 2	15
2	Anuban (TK) 3	15
3	Pratom (SD) Kelas 1	13
4	Pratom (SD) Kelas 2	14
5	Pratom (SD) Kelas 3	8
6	Pratom (SD) Kelas 4	9
7	Pratom (SD) Kelas 5	12
8	Pratom (SD) Kelas 6	17
Total		103

h. Tenaga Pendididik dan Kependidikan Ban Tera *School*

Tabel Daftar Pendidik dan Tenaga Kependidikan Ban Tera *School*

No	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan
1	Manasae madaema	Laki-laki	Direktur/Kepala Sekolah
2	Fauzan Ratnadilok	Laki-laki	Guru
3	Mayalee Yaena	Laki-laki	Guru
4	Fihiri Daoh	Laki-laki	Guru
5	Safani Hami	Perempuan	Guru
6	keson yusoh	Perempuan	Guru
7	Saiheedah Hama	Perempuan	Guru
8	Suraida Awae	Perempuan	Guru
9	Napisah Deramae	Perempuan	Guru
10	khodijoh Hama	Perempuan	Guru
11	Mariyah Yoh	Perempuan	Guru
12	Nalma cement	Perempuan	Guru
13	Maskah Hawae	Perempuan	Guru
14	Zakiyah Yangon	Perempuan	Guru
15	Fahmeen Making	Laki-laki	Guru
16	Alisa Alee	Perempuan	Guru

i. Sarana dan Prasarana

Keadaan sarana dan prasarana yang baik dan layak memungkinkan anak didik dapat berkembang sesuai harapan, serta anak juga dapat merasa aman dan nyaman dalam proses belajarnya. Adapun sarana dan prasarana di sekolah adalah sebagai berikut:

Sarana dan Prasarana

No	Sarana dan Prasarana
1	Ruang Kelas Anuban (TK) 2
2	Ruang Kelas Anuban (TK) 3
3	Ruang Pratom (SD) Kelas 1
4	Ruang Pratom (SD) Kelas 2
5	Ruang Pratom (SD)Kelas 3
6	Ruang Pratom (SD)Kelas 4
7	Ruang Pratom (SD)Kelas 5
8	Ruang Pratom (SD) Kelas 6
9	Perpustakaan
10	Lapangan Olah raga
11	Lapangan Upacara
12	Aula
13	Ruang Kantor
14	Ruang TU
15	Musollah
16	Toilet Siswa
17	Toilet Guru
18	Ruang UKS
19	Dapur dan Ruang Makan
20	Meja Siswa
21	Kursi Siswa
22	Papan Tulis
23	TV
24	Printer
25	Alat Permainan Edukatif indoor dan outdoor
26	Rak Sepatu
27	Rak Tas
28	Tempat Sampah

Lampiran 2

ANGKET PENELITIAN UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS

Layanan Pendidikan Anak Usia Dini di Pattani, Thailand

Bersama ini, perkenalkan saya selaku mahasiswa Jurusan Pendidikan Anak Usia dini IAIN Palopo, mohon kesediaan anda untuk mengisi daftar kuisioner yang diberikan. Informasi yang anda berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian tugas akhir skripsi saya.

Pada kuesioner ini tidak ada jawaban benar maupun salah atas setiap peryataan yang diberikan, sehingga saya berharap Saudara/i dapat memberikan jawaban yang sejujurnya pada seluruh pernyataan dalam kuesioner ini.

Atas bantuan yang diberikan, saya ucapkan terimakasih.

A. Identitas Responden

Nama :
Usia :
Jenis kelamin :
Alamat :

B. Petunjuk Pengisian

Berikan tanda cheklist (√) pada kolom di samping kanan pernyataan sesuai dengan kenyataan yang Anda rasakan dan alami.

C. Penjelasan

Berikan tanda cheklist (√) pada kolom di samping kanan pernyataan sesuai dengan kenyataan yang Anda rasakan dan alami.

1. Kuesioner ini ditujukan kepada Orang tua yang memiliki anak pada jenjang pendidikan anak usia dini di Pattani Thailand Selatan.
2. Kuesioner terdiri atas dua bagian:
   a) Bagian A kuesioner ditujukan untuk mengetahui persepsi orang tua terhadap kinerja (*performance*) kualitas layanan yang diberikan sekolah.
   b) Bagian B kuesioner adalah untuk mengetahui harapan orang tua terhadap tingkat kepentingan (*importance*) kualitas layanan Pendidikan anak usia dini.

Tingkat Kinerja (sejauh mana kinerja pelayanan di sekolah anak anda sudah anda rasakan)	**Harapan** (Harapan anda terhadap tingkat kepentingan pelayanan di sekolah anak anda)
1 = Sangat Tidak Baik (STB)	1 = Sangat Tidak penting (STP)
2 = Tidak Baik (TB)	2 = Tidak Penting (TP)
3 = Cukup (C)	3 = Nertal (N)
4 = Baik (B)	4 = Penting (P)
5 = sangat Baik (SB)	5 = Sangat Penting (SP)

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Harapan				
		STB	TB	C	B	SB	STP	TP	N	P	SP
1	Sekolah memiliki gedung, ruang kelas, area bermain dalam kondisi baik dan terawat.										
2	Sekolah memiliki fasilitas modern dan dalam kondisi baik										
3	Guru berpenampilan rapi dan profesional										
4	Lingkungan sekolah bersih dan nyaman untuk anak –anak										
5	Sekolah memiliki alat permainan edukatif (*Indoor dan outdoor*)										
6	Guru menerapkan kedisiplinan dan penanaman karakter terhadap peserta didik.										
7	Guru menerapkan pembelajaran sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi										
8	Guru memberikan pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan										
9	Guru mencatat perkembangan anak secara akurat dan teratur										
10	Guru membantu peserta didik dalam memecahkan masalah belajar anak-anak.										
11	Guru dan staff berkemampuan komunikasi yang baik, bersih, rapi, disiplin dan berwawasan lingkungan.										
12	Orang tua merasa aman meninggalkan anak mereka dengan guru di sekolah.										
13	Guru PAUD memiliki pengetahuan yang memadai tentang perkembangan anak usia dini.										
14	Guru memberi tahu orang tua tentang perkembangan anak secara rutin.										
15	Semua pertanyaan dan kekhawatiran orang tua direspon										
16	Pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat.										
17	Guru selalu bersedia membantu anak-anak dalam proses pembelajaran.										
18	Guru cepat beradaptasi dengan kebutuhan belajar yang berbeda dari setiap anak.										
19	Guru meluangkan waktu untuk konsultasi individual dengan orang tua.										
20	Guru memberikan perhatian kepada setiap anak.										
21	Guru memahami dan menghormati latar belakang budaya dan agama setiap anak.										
22	Sekolah mengutamakan kepentingan terbaik anak-anak dalam setiap keputusan.										
23	Guru bersikap ramah kepada anak dan orang tua.										

Lampiran 3

Tabulasi Data Responden Angket Uji Validitas dan Realibilitas Layanan Pendidikan Anak Usia Dini

Persepsi Orang Tua

Persepsi Orang Tua																						
No/Res	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	4	5	4	4	2	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	3
2	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4
3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4
4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
6	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
7	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
8	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
10	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
12	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
13	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5
15	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
16	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5
18	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5
19	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
21	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
23	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
24	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
28	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
29	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4

Harapan Orang Tua

Harapan Orang Tua																							
No/Res	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
2	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
29	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
30	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5

Lampiran 4

Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

1. Persepsi Orang Tua

Item	Corrected Item Total Correlation	r_{tabel}	Sig	KET
Pernyataan 1	0,618	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 2	0,548	0,361	0,02	Valid
Pernyataan 3	0,564	0,361	0,01	Valid
Pernyataan 4	0,576	0,361	0,01	Valid
Pernyataan 5	0,657	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 6	0,550	0,361	0,02	Valid
Pernyataan 7	0,542	0,361	0,02	Valid
Pernyataan 8	0,575	0,361	0,01	Valid
Pernyataan 9	0,589	0,361	0,01	Valid
Pernyataan 10	0,616	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 11	0,742	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 12	0,551	0,361	0,02	Valid
Pernyataan 13	0,724	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 14	0,586	0,361	0,01	Valid
Pernyataan 15	0,504	0,361	0,05	Valid
Pernyataan 16	0,569	0,361	0,01	Valid
Pernyataan 17	0,724	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 18	0,724	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 19	0,587	0,361	0,01	Valid
Pernyataan 20	0,600	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 21	0,565	0,361	0,01	Valid
Pernyataan 22	0,235	0,361	0,212	Tidak Valid
Pernyataan 23	0,219	0,361	0,244	Tidak Valid

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	21

2. Harapan Orang Tua

Item	Corrected Item Total Correlation	r_{tabel}	Sig	KET
Pernyataan 1	0,701	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 2	0,652	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 3	0,584	0,361	0,01	Valid
Pernyataan 4	0,762	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 5	0,584	0,361	0,01	Valid
Pernyataan 6	0,701	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 7	0,727	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 8	0,584	0,361	0,01	Valid
Pernyataan 9	0,701	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 10	0,762	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 11	0,701	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 12	0,601	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 13	0,701	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 14	0,543	0,361	0,02	Valid
Pernyataan 15	0,808	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 16	0,506	0,361	0,04	Valid
Pernyataan 17	0,621	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 18	0,701	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 19	0,496	0,361	0,05	Valid
Pernyataan 20	0,550	0,361	0,02	Valid
Pernyataan 21	0,672	0,361	0,00	Valid
Pernyataan 22	0,	0,361	0,194	Tidak Valid
Pernyataan 23	0,194	0,361	0,305	Tidak Valid

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	21

Lampiran 5

ANGKET PENELITIAN

Layanan Pendidikan Anak Usia Dini di Pattani, Thailand

Bersama ini, perkenalkan saya selaku mahasiswa Jurusan Pendidikan Anak Usia dini IAIN Palopo, mohon kesediaan anda untuk mengisi daftar kuisioner yang diberikan. Informasi yang anda berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian tugas akhir skripsi saya.

Pada kuesioner ini tidak ada jawaban benar maupun salah atas setiap peryataan yang diberikan, sehingga saya berharap Saudara/i dapat memberikan jawaban yang sejujurnya pada seluruh pernyataan dalam kuesioner ini.

Atas bantuan yang diberikan, saya ucapkan terimaksih.

1. Identitas Responden

Nama :
Usia :
Jenis kelamin :
Alamat :

2. Petunjuk Pengisian

Berikan tanda cheklist (√) pada kolom di samping kanan pernyataan sesuai dengan kenyataan yang Anda rasakan dan alami.

3. **Penjelasan**

Berikan tanda cheklist (√) pada kolom di samping kanan pernyataan sesuai dengan kenyataan yang Anda rasakan dan alami.

3. Kuesioner ini ditujukan kepada Orang tua yang memiliki anak pada jenjang pendidikan anak usia dini di Pattani Thailand Selatan.
4. Kuesioner terdiri atas dua bagian:
   c) Bagian A kuesioner ditujukan untuk mengetahui persepsi orang tua terhadap kinerja (*performance*) kualitas layanan yang diberikan sekolah.
   d) Bagian B kuesioner adalah untuk mengetahui harapan orang tua terhadap tingkat kepentingan (*importance*) kualitas layanan Pendidikan anak usia dini.

Tingkat Kinerja (sejauh mana kinerja pelayanan di sekolah anak anda sudah anda rasakan)	**Harapan** (Harapan anda terhadap tingkat kepentingan pelayanan di sekolah anak anda)
1 = Sangat Tidak Baik (STB)	1 = Sangat Tidak penting (STP)
2 = Tidak Baik (TB)	2 = Tidak Penting (TP)
3 = Cukup (C)	3 = Nertal (N)
4 = Baik (B)	4 = Penting (P)
5 = sangat Baik (SB)	5 = Sangat Penting (SP)

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Harapan				
		STB	TB	C	B	SB	STP	TP	N	P	SP
1	Sekolah memiliki gedung, ruang kelas, area bermain dalam kondisi baik dan terawat.										
2	Sekolah memiliki fasilitas modern dan dalam kondisi baik										
3	Guru berpenampilan rapi dan profesional										
4	Lingkungan sekolah bersih dan nyaman untuk anak –anak										
5	Sekolah memiliki alat permainan edukatif (*Indoor dan outdoor*)										
6	Guru menerapkan kedisiplinan dan penanaman karakter terhadap peserta didik.										
7	Guru menerapkan pembelajaran sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi										
8	Guru memberikan pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan										
9	Guru mencatat perkembangan anak secara akurat dan teratur										
10	Guru membantu peserta didik dalam memecahkan masalah belajar anak-anak.										
11	Guru dan staff berkemampuan komunikasi yang baik, bersih, rapi, disiplin dan berwawasan lingkungan.										
12	Orang tua merasa aman meninggalkan anak mereka dengan guru di sekolah.										
13	Guru PAUD memiliki pengetahuan yang memadai tentang perkembangan anak usia dini.										
14	Guru memberi tahu orang tua tentang perkembangan anak secara rutin.										
15	Semua pertanyaan dan kekhawatiran orang tua direspon										
16	Pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat.										
17	Guru selalu bersedia membantu anak-anak dalam proses pembelajaran.										
18	Guru cepat beradaptasi dengan kebutuhan belajar yang berbeda dari setiap anak.										
19	Guru meluangkan waktu untuk konsultasi individual dengan orang tua.										
20	Guru memberikan perhatian kepada setiap anak.										
21	Guru memahami dan menghormati latar belakang budaya dan agama setiap anak.										

Lampiran 6

Tabulasi Data Responden Layanan Pendidikan Anak Usia Dini Di Ban Tera School

1. Variabel Persepsi Orang Tua

Persepsi Orang Tua

Respond	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	TOTAL
1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	89
3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	89
4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	89
5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
6	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
7	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	86
8	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	86
9	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
10	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	88
11	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	88
12	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
14	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	90
15	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	84
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
17	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	87
18	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
19	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	96
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
21	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	96
22	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	91
23	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	98
24	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	95
25	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	96
26	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	99
27	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	100
28	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	99
29	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	97
30	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	100

2. Variabel Harapan Orang Tua

Harapan Orang Tua

Respond	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	TOTAL
1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	103
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	104
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	104
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	103
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	104
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	104
7	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	98
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	103
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	104
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	104
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	104
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	103
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	104
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	103
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	100
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	103
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	101
19	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	93
20	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
21	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
23	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	98
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	104
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	102
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	104
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	103
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	104
29	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	98
30	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	98

Lampiran 7

Uji Beda (t) Layanan Pendidikan Anak Usia Dini

1. t-Test Bukti Fisik

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Performance	4.53	5	.345	.154
	Importance	4.89	5	.031	.014

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Performance & Importance	5	.915	.029

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	Performance – Importance	-.352	.316	.141	-.745	.041	-2.489	4	.068

2. t-Test Kehandalan

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Performance	4.3080	5	.09910	.04432
	Importance	4.8920	5	.06181	.02764

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Performance & Importance	5	.719	.171

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	Performance – Importance	-.58400	.06950	.03108	-.67029	-.49771	-18.790	4	.000

3. t-Test Jaminan

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Performance	4.1925	4	.12971	.06486
	Importance	4.8800	4	.05774	.02887

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Performance & Importance	4	.512	.488

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	Performance – Importance	-.68750	.11177	.05588	-.86534	-.50966	-12.302	3	.001

4. t-Test Daya Tanggap

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Performance	4.3060	5	.13278	.05938
	Importance	4.7340	5	.24745	.11066

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Performance & Importance	5	.716	.174

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	Performance – Importance	-.42800	.17838	.07977	-.64949	-.20651	-5.365	4	.006

5. t-Test Empati

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Performance	4.32	2	.071	.050
	Importance	4.80	2	.141	.100

Paired Samples Correlations

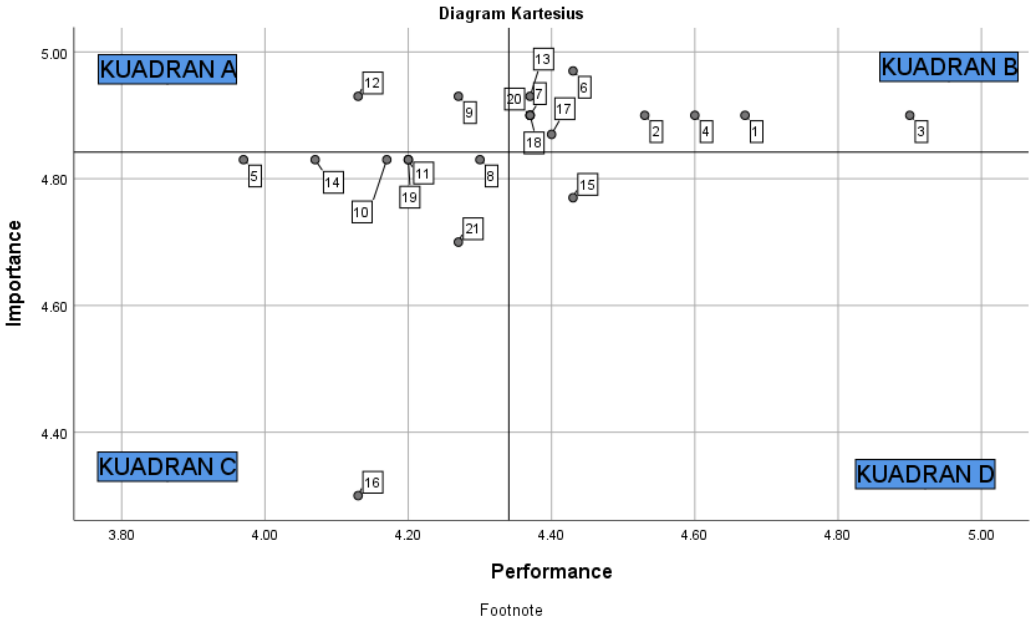
		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Performance & Importance	2	1.000	.000

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Performance – Importance	-.480	.071	.050	-1.115	.155	-9.600	1	.066

Lampiran 8

Diagram Kartesius



Lampiran 9

Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Kepada Hanan Salae Orang Tua Peserta Didik Anuban (Taman Kanak-kanak)

Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Kepada Rusma Mawa Orang Tua Peserta Didik Anuban (Taman Kanak-kanak)

Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Kepada SuhaineeUseng Orang Peserta Didik Anuban (Taman Kanak-kanak)

Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Kepada Ameena Meroh Orang Tua Peserta Didik Anuban (Taman Kanak-kanak)

Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Kepada Mansor Chena Orang Tua Peserta Didik Anuban (Taman Kanak-kanak)

Lampiran 10

Kondisi Sarana dan Prasarana Ruang Kelas Anuban (Taman Kanak-kanak) Ban Tera *School*

Dokumentasi Kondisi Ruang Kelas Anuban (Taman Kanak-kanak)

Dokumentasi Area Cuci Tangan

Dokumentasi Area dapur dan WC Peserta Didik Anuban (Taman Kanak-kanak) Ban Tera *School*

Dokumentasi Pembagian Makan Siang kepada peserta didik oleh guru dalam menanamkan ketertiban

Dokumentasi Makan Siang Secara Bersama Peserta Didik Anuban (Taman Kanak-kanak)

Dokumentasi Rutinitas Mencuci Piring Setelah Makan Siang Untuk Melatih Kemandirian Serta Tanggung Jawab Peserta Didik Anuban (Taman Kanak-kanak)

Dokumentasi Area Lapangan Bermain Peserta Didik Anuban (Taman Kanak-kanak)

Lampiran 11

Dokumentasi Proses Belajar Mengajar di Anuban (Taman Kanak-kanak) Ban Tera *School*

Dokmentasi Layanan Pemeriksaan Kesehatan Peserta Didik Anuban (Taman Kanak-kanak) Secara Berkala

Dokumentasi Kegiatan *Cooking Class* Membuat Nasi Kerabu (Makanan Khas Daerah Pattani) Yang Dipandu Oleh Guru. Peserta Didik Bekerja Sama Dalam Menyiapkan Bahan Dan Mengolah Makanan

Dokumentasi Kegiatan Belajar Konsep Terapung dan Tenggelam

Lampiran 12

Dokumentasi kedatangan peneliti di Ban Tera *School*

Dokumentasi Peneliti bersama Direktur (Kepala Sekolah) Beserta Para Guru di Ban Tera *School* Pattani Thailand

RIWAYAT HIDUP

Anisa Nuradi, lahir di Wonosari pada tanggal 13 November 2003. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Sriadi dan ibu Kotimah. Saat ini penulis bertempat tinggal di Desa Wonosari Kecamatan Sukamaju Kabupaten Luwu Utara. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2015 di SDN 171 Tulungsari II, kemudian di tahun yang sama menempuh pendidikan di SMPN 1 Sukamaju hingga tahun 2018. Kemudian, Pada tahun 2018 melanjutkan pendidikan di SMAN 2 Luwu Utara dan selesai pada tahun 2021. penulis melanjutkan pendidikan S1 pada tahun 2021 di program studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, pada akhirnya penulis membuat tugas akhir Skripsi untuk menyelesaikan pendidikan S1 dengan judul Skripsi: **"Analisis Pelayanan Pendidikan Anak Usia Dini di Ban Tera *School*, Pattani Thailand Menggunakan Pendekatan *Gap Analysis Service Quality*".** Penulis berharap dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya dan meraih cita-cita yang diimpikan, Aamiin. Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sesungguhnya-sungguhnya sesuai dengan perjalanan hidup penulis.

Contact Person Penulis: anisanuradi3@gmail.com