

**PENINGKATAN KEPUASAN WALI MURID PADA
LAYANAN PAUD MELALUI PRAKTIK
MOTHERLY LEADERSHIP DI KB ABACA
BUMIAYU**

Novan Ardy Wiyani

IAIN Purwokerto

fenomenajiwa@gmail.com

Abstrak: *This descriptive qualitative research is aimed to describe the efforts made by the head of KB ABACA Bumiayu to increase the satisfaction of the parents in early childhood education service through motherly leadership practice. The data in this research is collected through interview, observation, and documentation. The data has been collected and then analyzed using data analysis technique inductively. The results showed that basically, the practice of motherly leadership by the head of KB ABACA Bumiayu is a lead way that focuses on providing early childhood services to meet the wishes, needs, and expectations of guardians. Satisfaction will be gained by the guardians when their needs, desires, and expectations can be achieved. To be able to produce early childhood services that can satisfy the guardian, the head of KB ABACA actualize the four characters of a mother, namely trustworthy or trustworthy, responsible, diligent, and caring.*

Keywords: *Satisfaction, Service, Head of Playgroup*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan lembaga-lembaga PAUD di Indonesia akhir-akhir ini semakin pesat. Hampir di setiap desa dapat dengan mudah ditemukan lembaga PAUD. Nampaknya ini menunjukkan bahwa program PAUDNISASI yang digulirkan oleh pemerintah mengalami keberhasilan. Selain itu hal tersebut juga menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat akan arti penting atau urgensi penyelenggaraan layanan PAUD bagi putra-putrinya semakin menguat.

Sebagian besar lembaga PAUD nonformal didirikan oleh masyarakat dan diselenggarakan untuk masyarakat. Masyarakat secara individual maupun secara kolektif mendirikan lembaga PAUD dengan berbagai motivasi. Ada yang menyelenggarakan layanan PAUD untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di sekitarnya, ada yang menyelenggarakan layanan PAUD dengan berorientasi pada bisnis, ada pula yang menyelenggarakan layanan PAUD untuk melestarikan suatu paradigma, budaya, dan lain sebagainya.

Dari hasil diskusi dengan pengelola PAUD di Kecamatan Bumiayu Kabupaten Brebes Propinsi Jawa Tengah, penulis menemukan satu pengelola PAUD yang mendirikan PAUD dengan alasan atau latar belakang yang cukup unik. PAUD tersebut, yaitu PAUD ABACA Desa Laren, didirikan atas dasar sikap keibu-ibuan yang dimiliki oleh pengelolanya sebelum ia menikah dan setelah ia menikah dan dikaruniai anak.

Pengelola PAUD ABACA mengungkapkan bahwa ia sangat tertarik menjalani peran sebagai seorang ibu sebelum menikah dan sering bermain ibu-ibuan dengan anak-anak kecil di lingkungannya. Setelah menikah dan memiliki anak, sikap keibu-ibuannya semakin berkembang. Puncaknya ia menjadi memiliki motivasi untuk menjadi ibu bagi anak-anak lainnya. Hal ini bisa dilakukannya dengan mendirikan lembaga PAUD yang diberi nama Kelompok Bermain (KB) ABACA.

Sikap keibu-ibuannya yang dimiliki pendiri sekaligus pengelola, kemudian mempengaruhi gaya kepemimpinannya dalam mengelola KB ABACA. Gaya kepemimpinannya pun menjadi lebih keibu-ibuan. Penulis menyebutnya dengan istilah kepemimpinan keibu-ibuan atau *motherly leadership*.

Berdasarkan hasil observasi pendahuluan dapat diketahui bahwa gaya kepemimpinan keibu-ibuan atau *motherly leadership* yang dipraktikkan oleh pengelola KB ABACA menjadikannya memiliki kepedulian yang lebih kepada anak karena sepenuhnya ia menganggap peserta didik di KB ABACA sebagai anaknya. Hal ini menjadikan anak di KB ABACA benar-benar terlayani dengan optimal. Optimalnya pemberian layanan PAUD tersebut menjadikan wali murid di KB ABACA merasa puas dengan layanan PAUD yang diselenggarakan oleh pengelola. Kepuasan terhadap layanan PAUD tersebut ditunjukkan dengan harmonisnya hubungan antara pengelola dan guru dengan wali murid.

Kepuasan terhadap layanan PAUD juga ditunjukkan dengan semakin bertambahnya masyarakat yang menyekolahkan anaknya di KB ABACA dari tahun ke tahun. Dalam konteks TQM (*Total Quality Management*) di bidang pendidikan, wali murid merupakan pelanggan eksternal pada suatu lembaga pendidikan, termasuk lembaga PAUD seperti KB ABACA. Dalam konteks TQM di bidang pendidikan, kepuasan yang didapatkan oleh wali murid terhadap layanan PAUD telah menunjukkan bahwa KB ABACA telah menjadi lembaga PAUD yang bermutu.

Nampaknya hal inilah yang kemudian menjadikan Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga (DISDIKPORA) Kecamatan Bumiayu menunjuk KB ABACA sebagai lembaga PAUD percontohan untuk program pemetaan mutu pada lembaga PAUD nonformal di Kabupaten Brebes. Namun pada sisi yang lain penulis jadi memiliki satu asumsi bahwa praktik *motherly*

leadership memiliki kontribusi terhadap peningkatan kepuasan wali murid pada layanan PAUD yang diselenggarakan oleh KB ABACA. Hal itulah yang kemudian memotivasi penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Peningkatan Kepuasan Wali Murid pada Layanan PAUD Melalui Praktik Kepemimpinan *Motherly leadership* Di KB ABACA Bumiayu.”

Dari hasil kajian pustaka, penulis menemukan ada dua penelitian yang menjadikan kepemimpinan kepala PAUD sebagai fokus kajiannya. Pertama, penelitian Baso Marannu yang berjudul Kreativitas Kepemimpinan Kepala Raudhatul Athfal As-Salam Kota Ambon dalam Meningkatkan Pendidikan Agama. Penelitian kualitatif tersebut bertujuan mendeskripsikan kreativitas kepemimpinan kepala Raudhatul Athfal As-salam Kota Ambon dalam meningkatkan pendidikan agama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala RA As-Salam mengkombinasikan beberapa model gaya kepemimpinan untuk menanamkan nilai-nilai agama. Model kepemimpinan yang kombinatorik tersebut disebut dengan istilah kepemimpinan kreatif. Kepemimpinan kreatif dipraktikkan untuk mengelola media informasi, penerapan kedisiplinan, pengembangan kurikulum, dan kegiatan ekstrakurikuler keagamaan yang di dalamnya terdapat nilai-nilai Islam.¹

Kedua, penelitian Adim Dwi Putranti dan Dedy Achmad Kurniady dengan judul Kontribusi Kepemimpinan Transformasional Kepala TK dan Kepuasan Kerja Guru Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Guru TK Se-Kabupaten Kudus. Penelitian kuantitatif ini ditujukan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi kepemimpinan transformasional kepala TK dan kepuasan kerja guru terhadap OCB se-Kabupaten Kudus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ditemukan kecenderungan variabel

¹ Baso Marannu, Kreativitas Kepemimpinan Kepala Raudhatul Athfal As-salam Kota Ambon dalam Meningkatkan Pendidikan Agama, *Jurnal al-Qalam*, Volume 19, Nomor 1 Tahun 2013.

kepuasan kinerja guru adalah sangat tinggi sedangkan kepemimpinan transformasional kepala TK dan OCB guru TK pada kategori tinggi. Kepemimpinan transformasional kepala TK memberikan kontribusi cukup tinggi terhadap variabel OCB guru TK. Kepuasan kerja guru juga memberikan kontribusi cukup tinggi terhadap OCB guru TK. Keduanya memberikan kontribusi tinggi terhadap OCB guru TK. Jadi kepemimpinan transformasional kepala TK dan kepuasan kerja guru mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap OCB guru TK.²

Penelitian pertama menjadikan kepemimpinan kreatif sebagai fokus kajiannya. Penelitian kedua menjadikan kepemimpinan transformasional sebagai fokus kajiannya. Sedangkan penelitian penulis menjadikan *motherly leadership* (kepemimpinan keibu-ibuan) sebagai fokus kajiannya. Dari penelitian ini dapat terdeskripsikan mendeskripsikan upaya yang dilakukan oleh kepala KB ABACA Bumiayu untuk meningkatkan kepuasan wali murid pada layanan PAUD. Ekspektasinya, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai guide line oleh kepala PAUD yang sebagian besar adalah kaum ibu untuk memimpin dalam penyelenggaraan layanan PAUD yang bermutu, yaitu layanan PAUD yang dapat memuaskan wali murid. Kepuasan tersebut didapat ketika keinginan maupun kebutuhan dan harapan dari wali murid dapat dipenuhinya.

B. KAJIAN TEORI

Motherly leadership

Dalam perspektif Barat, kepemimpinan diidentikkan dengan upaya mempengaruhi orang lain untuk melakukan suatu kegiatan guna mencapai

² Adim Dwi Putranti dan Dedy Achmad Kurniady, Kontribusi Kepemimpinan Transformasional Kepala TK dan Kepuasan Kerja Guru terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Guru TK Se-Kabupaten Kudus, *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Volume 17 Nomor 1 Oktober 2013.

suatu tujuan. Sedangkan dalam perspektif Islam, kepemimpinan diidentikkan dengan upaya pemberian layanan kepada orang lain agar ia mau dan mampu melakukan suatu kegiatan guna mencapai suatu tujuan. Hal ini didasari oleh Al-Qur'an Surat al-Maidah, ayat 12 berikut,

وَلَقَدْ أَخَذَ اللَّهُ مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ وَبَعَثْنَا مِنْهُمُ اثْنَيْ عَشَرَ نَقِيبًا وَقَالَ
اللَّهُ إِنِّي مَعَكُمْ لَئِنْ أَقَمْتُمُ الصَّلَاةَ وَآتَيْتُمُ الزَّكَاةَ وَآمَنْتُمْ بِرُسُلِي
وَعَزَّرْتُمُوهُمْ وَأَقْرَضْتُمُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا لَأُكَفِّرَنَّ عَنْكُمْ سَيِّئَاتِكُمْ
وَأُدْخِلَنَّكُمْ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ فَمَنْ كَفَرَ بَعْدَ ذَلِكَ
مِنْكُمْ فَقَدْ ضَلَّ سَوَاءَ السَّبِيلِ ﴿١٢﴾

Artinya: Dan sesungguhnya Allah telah mengambil perjanjian (dari) Bani Israil dan telah Kami angkat diantara mereka 12 orang pemimpin dan Allah berfirman: "Sesungguhnya Aku beserta kamu, sesungguhnya jika kamu mendirikan shalat dan menunaikan zakat serta beriman kepada rasul-rasul-Ku dan kamu bantu mereka dan kamu pinjamkan kepada Allah pinjaman yang baik sesungguhnya Aku akan menutupi dosa-dosamu. Dan sesungguhnya kamu akan Kumasukkan ke dalam surga yang mengalir air didalamnya sungai-sungai. Maka barangsiapa yang kafir di antaramu sesudah itu, sesungguhnya ia telah tersesat dari jalan yang lurus. (QS. al-Maidah: 12)

Menurut Wahbah Zuhaili, *naqib* mengandung pengertian dari setiap suku terdapat penanggung jawab (pemimpin) terhadap komunitas manusia yang bertugas "melayani" komunitasnya dengan mengurus mereka dan

bertanggung jawab terhadap mereka.³ Dari sinilah kemudian muncul konsep kepemimpinan yang melayani (*service leadership*).

Lepas dari perbedaan perspektif di atas, pada dasarnya harus diakui bahwa kepemimpinan merupakan aktivitas sosiologis, bukan aktivitas biologis. Jadi pada dasarnya kepemimpinan tidak ditujukan untuk satu gender saja. Baik kaum laki-laki maupun kaum perempuan bisa menjalankan aktivitas kepemimpinan, termasuk dalam memimpin lembaga PAUD. Liliany Pitarto menganalogikan kepemimpinan perempuan ke dalam lima bunga, yaitu:

1. Bunga Mawar

Analogi bunga mawar menunjukkan bahwa pemimpin perempuan mempunyai rasa percaya diri (*self confidence*) yang kuat. Pemimpin perempuan dalam analogi bunga mawar ini memiliki kewibawaan atau kharisma yang kuat karena kepemilikan rasa percaya diri tersebut. Karakter kepemimpinan yang dominan dalam analogi bunga mawar adalah percaya diri dan kemandirian.

2. Bunga Anggrek

Analogi bunga anggrek mendeskripsikan bahwa pemimpin perempuan memiliki sikap yang ulet. Keuletannya itu menjadikan cara kerjanya sangat intensif, tekun, dan giat dalam menghadapi berbagai tantangan maupun hambatan dan juga sangat menghargai *team work* (*tim kerja*). Pemimpin perempuan sangat mengerti bagaimana cara menghormati dan menghargai kemampuan orang lain. Kemampuan itulah yang kemudian bisa menjadi perekat yang baik untuk menjalin kerjasama sehingga tumbuh suatu *tim kerja* yang solid. Karakter kepemimpinan yang dominan dalam analogi bunga anggrek adalah keuletan dan kooperatif.

³ Hefniy Rozak, *Kepemimpinan Pendidikan dalam al-Qur'an*, (Yogyakarta: Teras, 2014), 140.

3. Bunga Melati

Analogi bunga melati menggambarkan bahwa pemimpin perempuan bersifat sederhana, tidak menonjolkan diri, dan tidak memanfaatkan kelebihan lahiriah atau kelebihan fisiknya. Ia memberikan porsi yang istimewa terhadap kejujuran, itulah sebab biasanya keputusan yang diambil sangat bijaksana didasari oleh empatinya. Karakter kepemimpinan yang dominan dalam analogi bunga melati adalah kesederhanaan dan kepedulian.

4. Bunga Teratai

Analogi bunga teratai menggambarkan bahwa pemimpin perempuan bersifat agung, jujur, suci, dan independen. Ia sangat religius, perilakunya anggun serta santun. Teratai tetap bersih meski tumbuh di lumpur. Ia pun menjadi sosok pemimpin yang tidak gampang terpengaruh oleh lingkungan. Karakteristik kepemimpinan yang dominan dalam analogi bunga teratai adalah jujur dan sopan.

5. Bunga Cempaka

Analogi bunga cempaka mendeskripsikan bahwa pemimpin perempuan bersifat penuh dengan tanggungjawab. Ia juga mampu mengayomi para pengikutnya dengan suri teladan yang ditunjukkannya. Karakteristik utama dari pemimpin perempuan dengan analogi bunga cempaka ini adalah sikapnya dan kemampuannya yang dapat menjadi pengayom dan suri teladan bagi orang lain. Ia akan menjadi pemimpin yang berdiri lebih tinggi, lebih kuat, dan lebih harum daripada orang yang dipimpinya. Kelebihannya itu membuat orang-orang meletakkan kepercayaan dan harapan di pundaknya.⁴

Analogi di atas seakan telah menegaskan bahwa kepemimpinan yang dipraktikkan oleh perempuan memiliki corak yang berbeda dengan praktik

⁴ Liliy Pitarto, "Gender dalam Kepemimpinan Pendidikan", *Jurnal Pendidikan*, Jilid 16 Nomor 2 Juli 2007, 131.

kepemimpinan laki-laki. Hal itu merupakan implikasi dari sikap keibu-ibuan yang ikut menentukan bagaimana corak kepemimpinan perempuan. Dari sinilah kemudian muncul konsep *motherly leadership* atau kepemimpinan keibu-ibuan.

Jadi *motherly leadership* adalah praktik kepemimpinan yang dilaksanakan oleh kaum perempuan dengan berlandaskan pada karakternya sebagai seorang ibu. Karakter-karakter tersebut antara lain:

- 1) Mandiri dan percaya diri.
- 2) Rajin dan kooperatif.
- 3) Sederhana dan peduli.
- 4) Jujur dan sopan.
- 5) Pengayom dan pemberi teladan.

Berdasarkan kepemilikan karakter-karakter di atas, maka langkah-langkah yang dilakukan dalam praktik *motherly leadership* antara lain:

- 1) Menggerakkan anggota untuk menyusun rencana kegiatan organisasi secara mandiri sesuai dengan kondisi sumber daya organisasi.
- 2) Menjalin komunikasi dan koordinasi dengan anggota organisasi untuk menyusun rencana kegiatan, melaksanakan rencana kegiatan, dan menilai keberhasilan dalam pelaksanaan kegiatan organisasi.
- 3) Menjadi penanggungjawab pada setiap kegiatan yang dilaksanakan di organisasi.
- 4) Mengikuti atau melibatkan diri pada setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh anggotanya.
- 5) Menghemat penggunaan anggaran untuk melaksanakan kegiatan yang dilaksanakan di organisasi.
- 6) Melakukan komunikasi dan kerjasama dengan pihak-pihak lain untuk melaksanakan kegiatan organisasi.
- 7) Memberikan jaminan terhadap keselamatan anggota dalam bekerja.

- 8) Memperlakukan anggota organisasi dan pihak lain yang berkepentingan secara etis.
- 9) Memberikan perhatian kepada anggota organisasi dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.
- 10) Melaporkan hasil kerja anggotanya kepada pihak lain yang berkepentingan secara terbuka.

Agar kesepuluh langkah dalam praktik *motherly leadership* di atas dapat dilaksanakan dengan optimal, maka harus diaktualisasikan prinsip-prinsip berikut ini:

- 1) Meyakini dan mengamalkan pandangan bahwa memimpin itu melayani bukan mempengaruhi.
- 2) Memosisikan diri sebagai pihak yang memberikan layanan kepada pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.
- 3) Menjadikan norma-norma yang berlaku di masyarakatnya sebagai landasan dalam mengoperasikan organisasi.
- 4) Menggerakkan anggota untuk bekerja dengan memberikan contoh atau teladan, bukan dengan memberikan instruksi.
- 5) Bersikap positive responsive terhadap perubahan-perubahan maupun kritikan-kritikan.

Kepuasan *Pelanggan* dalam TQM

TQM merupakan akronim dari *Total Quality Management*. Jika diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi Manajemen Mutu Terpadu (MMT). TQM merupakan suatu strategi dalam mengelola suatu organisasi untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan dengan melakukan upaya berikut:

Perumusan standar pada berbagai komponen yang ada di dalam sistem organisasi. Standar merupakan kriteria minimal pada suatu komponen maupun subkomponen yang harus dicapai.

Penggerakkan anggota organisasi untuk memenuhi memenuhi standar-standar yang telah ditentukan (standardisasi).

Penjaminan mutu (*quality assurance*) dan kontrol mutu (*quality control*) yang dilakukan untuk memastikan bahwa setiap anggota organisasi bekerja sesuai dengan standar dan prosedur serta dapat mencapai standar-standar yang telah ditentukan.

Ketika standar-standar tersebut dapat dicapai maka dapatlah dikatakan organisasi telah menghasilkan process dan output yang bermutu. TQM juga diterapkan di bidang pendidikan, termasuk di jenjang PAUD. Permendikbud Nomor 137 Tahun 2014 tentang Standar PAUD Nasional menjali legalitas formal akan penerapan TQM di lembaga-lembaga PAUD.

Pada dasarnya misi utama pada suatu lembaga, termasuk lembaga PAUD yang menerapkan TQM adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya.⁵ Ketika kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat dipenuhinya maka akan ada kepuasan pelanggan.

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut organisasi untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi (*performance*) organisasi. Sedangkan istilah lain dari pelanggan yaitu:

- 1) Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada organisasi, tetapi organisasi tergantung kepadanya.
- 2) Pelanggan adalah orang yang membawa organisasi pada keinginannya.

⁵ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2010), 82.

3) Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.⁶

Dalam konteks lembaga PAUD, pelanggannya terdiri dari pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal yaitu guru PAUD dan anak didik. Sedangkan pelanggan eksternalnya adalah wali murid, lembaga pengguna lulusan PAUD dan masyarakat.

Wali murid menjadi pelanggan eksternal utama yang harus dipuaskan dalam praktik penyelenggaraan layanan PAUD. Pada dasarnya wali murid sebagai pelanggan eksternal bisa mendapatkan kepuasan ketika anak-anaknya sebagai pelanggan internal juga dapat dipuaskan.

Ada beberapa kriteria yang dapat dijadikan sebagai alat ukur kepuasan wali murid dalam penyelenggaraan layanan PAUD, yaitu:

- 1) Karakteristik lebih cepat (*faster*), di mana karakteristik ini berkaitan dengan dimensi waktu yang mendeskripsikan kecepatan dan kemudahan atau kenyamanan dalam penyelenggaraan layanan PAUD.
- 2) Karakteristik lebih murah (*cheaper*) di mana karakteristik ini berkaitan dengan dimensi biaya yang mendeskripsikan harga atau biaya yang lebih murah dari layanan PAUD yang diselenggarakan.
- 3) Karakteristik lebih baik (*better*), di mana karakteristik ini berkaitan dengan dimensi kualitas layanan PAUD yang diberikan oleh lembaga PAUD.⁷

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yang dilaksanakan di KB (Kelompok Bermain) ABACA. KB tersebut beralamatkan di Jalan Jenderal Sudirman KM 2 RT 7 RW 4 Desa Laren, Kecamatan Bumiayu, Kabupaten Brebes, Propinsi Jawa Tengah.

⁶ Vincent Gasperz, *Total Quality Management*, (Jakarta: Gramedia, 2012), 33.

⁷ *Ibid.*, 37.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Jenis wawancara yang digunakan adalah jenis wawancara semi terstruktur yang digunakan untuk mendapatkan deskripsi mengenai praktik pelaksanaan *motherly leadership* di KB ABACA Bumiayu. Sedangkan jenis observasi yang digunakan adalah observasi partisipatif, di mana penulis terlibat di dalam pelaksanaan kegiatan PAUD di KB ABACA Bumiayu. Kemudian teknik dokumentasi digunakan untuk mendapatkan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan praktik *motherly leadership* di KB ABACA Bumiayu.

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisa dengan teknik analisa data secara induktif. Analisa data secara induktif ini digunakan karena empat alasan, yaitu:

- 1) Proses induktif lebih dapat menemukan kenyataan-kenyataan jamak yang terdapat dalam data.
- 2) Analisa induktif lebih dapat membuat hubungan peneliti dengan responden menjadi eksplisit, dapat dikenal dan akuntabel.
- 3) Analisa induktif lebih dapat menguraikan latar secara penuh dan dapat membuat keputusan-keputusan mengenai dapat-tidaknya pengalihan dilakukan pada suatu latar.
- 4) Analisa induktif lebih dapat menemukan pengaruh bersama yang mempertajam hubungan-hubungan.⁸

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepala KB ABACA Bumiayu mengelola lembaganya tidak asal jalan. KB ABACA dikelola dengan menggunakan pendekatan *Total Quality*

⁸ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2012), 10.

Management (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu (MMT). Hal itu menjadikan KB ABACA dikelola dengan menggunakan empat prinsip.

Pertama, menyelenggarakan layanan PAUD sesuai dengan standar nasional PAUD yang telah ditetapkan oleh pemerintah dalam Permendikbud Nomor 137 Tahun 2014 tentang standar nasional PAUD. Untuk mencapai standar PAUD tersebut, Kepala KB ABACA mengajukan lembaga PAUD-nya untuk diakreditasi oleh BAN PAUD. Kini KB ABACA dijadikan sebagai lembaga PAUD percontohan untuk program pemetaan mutu pada lembaga PAUD nonformal di Kabupaten Brebes.

Kedua, mengembangkan sumber daya manusia (SDM), dalam hal ini adalah guru dan staf agar mampu menjadi SDM yang bermutu. SDM yang bermutu inilah yang akan menjadikan penyelenggaraan layanan PAUD di KB ABACA menjadi bermutu.

Ketiga, merubah kultur organisasi dari *top-down* ke *bottom up*. Kepala PAUD ABACA bukan menjadi pihak yang memberikan instruksi tetapi menjadi pihak yang memfasilitasi guru dan staf dalam mewujudkan ide-ide mereka. Selain itu pengelola KB ABACA juga menjadi pihak yang mendengarkan keinginan, kebutuhan maupun harapan dari wali murid serta berusaha untuk mewujudkannya. Kultur organisasi *bottom up* menjadikan kebijakan-kebijakan PAUD dalam skala mikro berasal dari akar rumput, yaitu berasal dari ide-ide kreatif guru dan staf serta keinginan, kebutuhan dan harapan wali murid. Hal ini kemudian menjadikan kepala PAUD ABACA memiliki sebuah pemahaman bahwa pada dasarnya memimpin itu bukan mempengaruhi tetapi melayani.

Keempat, menjaga hubungan baik dengan wali murid sebagai pelanggan layanan PAUD yang dikelolanya. Untuk menjaga hubungan baik tersebut kemudian Kepala KB ABACA berusaha memenuhi keinginan, kebutuhan, dan harapan wali murid. Upaya tersebut dilakukan dengan

menyusun program-program kegiatan PAUD yang relevan dengan keinginan, kebutuhan dan harapan wali murid serta memberikan pelayanan yang prima kepada wali murid. Ketika kedua hal itu dilakukan, kepala KB ABACA yakin bahwa wali murid akan merasa puas dengan layanan PAUD yang diselenggarakannya. Agar kepuasan wali murid senantiasa meningkat, maka kepala KB ABACA memimpin dengan memberikan layanan seoptimal mungkin. Pemberian layanan tersebut dapat dilakukannya dengan optimal karena kepala KB ABACA menerapkan gaya kepemimpinan *motherly leadership*.

Gaya kepemimpinan *motherly leadership* pada kepala KB ABACA untuk meningkatkan kepuasan wali murid terhadap penyelenggaraan layanan PAUD dilakukan dengan langkah-langkah berikut ini:

- 1) Mengerakkan guru PAUD agar mampu menyusun rencana pembelajaran secara mandiri.

Rencana pembelajaran di KB ABACA disusun dalam bentuk berikut ini:

- a) Program tahunan (prota).
- b) Program semesteran (promes).
- c) Rencana Pelaksanaan Pembelajaran Mingguan (RPPM).
- d) Rencana Pelaksanaan Pembelajaran Harian (RPPH).

Perencanaan pembelajaran PAUD di atas disusun oleh guru PAUD sesuai dengan standar tingkat pencapaian tumbuh-kembang anak yang terdapat pada standar PAUD nasional. Selain itu perencanaan pembelajaran PAUD tersebut juga disusun berdasarkan kalender akademik yang dikeluarkan oleh dinas pendidikan, keadaan psikologis, sarana dan prasarana lembaga PAUD, serta kultur masyarakat sekitar.

Belum semua lembaga PAUD seperti KB yang guru-gurunya mampu membuat perencanaan pembelajaran PAUD secara mandiri. Hal itu memotivasi kepala KB ABACA untuk menggerakkan agar para guru memiliki kemampuan untuk menyusun perencanaan pembelajaran PAUD secara mandiri.

Upaya untuk menggerakkan guru PAUD agar mampu menyusun perencanaan pembelajaran PAUD secara mandiri antara lain:

- a) Memberi jadwal kapan guru harus membuat rencana pembelajaran PAUD.
- b) Memberi reward dan hukuman kepada guru yang tidak membuat rencana pembelajaran PAUD.
- c) Mengevaluasi rencana pembelajaran PAUD yang dibuat guru setiap satu minggu sekali.
- d) Memastikan bahwa guru PAUD mampu menyusun rencana pembelajaran secara mandiri.

Upaya yang dilakukan oleh kepala KB ABACA untuk memastikan bahwa guru PAUD mampu menyusun rencana pembelajaran secara mandiri adalah dengan melakukan kegiatan supervisi secara berkala. Kegiatan supervisi ini dilakukan setiap satu bulan sekali. Bentuk kegiatan supervisi yang dilakukan antara lain:

- a) Supervisi akademik.

Kegiatan supervisi akademik ini dilakukan untuk memastikan bahwa guru mampu melaksanakan kegiatan pembelajaran di kelasnya sesuai dengan RPPM dan RPPH yang telah disusunnya. Ketika RPPM dan RPPH yang dibuat sesuai dengan keadaan psikologis anak serta sesuai dengan sarana bermain yang dimiliki oleh KB ABACA maka kepala KB ABACA yakin bahwa guru PAUD akan dapat menyelenggarakan kegiatan pembelajaran

sesuai dengan RPPM dan RPPH. Pada dasarnya kesesuaian antara RPPM dan RPPH dengan pelaksanaan pembelajaran menunjukkan bahwa guru PAUD sudah memiliki kemampuan untuk menyusun perencanaan pembelajaran PAUD.

b) Supervisi klinis.

Supervisi klinis ini pada dasarnya dilakukan ketika kepala KB ABACA mendapati atau menemukan masalah ketidakmampuan guru dalam menyusun perencanaan pembelajaran maupun melaksanakan kegiatan pembelajaran sesuai dengan rencana pembelajaran yang telah dibuatnya ketika melakukan supervisi akademik. Berdasarkan temuan tersebut kemudian kepala KB ABACA melakukan kegiatan pendampingan dan pembimbingan kepada guru PAUD agar ia mampu merevisi rencana pembelajaran PAUD yang dibuatnya serta mampu menerapkannya dalam kegiatan pembelajaran PAUD.

2) Menjadi penanggungjawab pada setiap kegiatan yang dilaksanakan di KB ABACA.

Kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan di KB ABACA terdiri dari kegiatan terprogram dan kegiatan insidental. Kegiatan terprogram kemudian menjadi program-program kegiatan yang dilaksanakan oleh kelas dan menjadikan wali kelas sebagai penanggungjawab pelaksanaannya.

Kepala KB ABACA mendelegasikan berbagai hal terkait dengan manajemen program kegiatan kelas kepada wali kelas. Dalam hal ini kepala KB ABACA bertindak sebagai leader yang memfasilitasi dan mengontrol atau mengevaluasi jalannya setiap program kegiatan yang diselenggarakan oleh wali kelas. Hal ini menjadikan kepala KB ABACA sebagai penanggungjawab utama dalam proses manajemen program kegiatan PAUD yang dilaksanakan di KB ABACA.

3) Ikut terlibat di dalam setiap kegiatan PAUD.

Dalam kegiatan harian di kelas, kepala KB ABACA tidak terlibat langsung. Tugas kepala KB ABACA di setiap kegiatan PAUD antara lain:

a) Menampung keluhan guru ketika melaksanakan kegiatan-kegiatan PAUD. b) Memberikan masukan-masukan kepada guru berdasarkan hasil keluhan mereka. c) Mengevaluasi kinerja guru sebelum, selama dan setelah proses pelaksanaan kegiatan PAUD. d) Memikirkan rencana kegiatan PAUD satu tahunan yang nantinya akan diturunkan dan dikelola 80% oleh guru. Sisanya, yaitu 20% dikelola oleh kepala KB ABACA.

Namun pada beberapa kegiatan insidental, kepala KB ABACA ikut terlibat secara langsung dan menjadi penanggungjawab atas suksesnya kegiatan tersebut. Misalnya seperti lomba-lomba ke-PAUD-an yang diselenggarakan oleh dinas pendidikan.

4) Menghemat biaya dalam penyelenggaraan layanan PAUD di KB ABACA.

Pembiayaan atas penyelenggaraan layanan PAUD di KB ABACA berasal dan ditanggung penuh oleh wali murid dan sebagian berasal dari BOP (Bantuan Operasional Pendidikan). Biaya pendidikan di KB ABACA yang harus dipenuhi oleh wali murid antara lain biaya pengembangan fasilitas sebesar Rp. 150.000 yang dibayarkan satu kali selama anak belajar di KB ABACA. Dan biaya SPP sebesar Rp. 150.000/bulan/anak dengan fasilitas kegiatan belajar mengajar dari jam 8 hingga 12 dan kapasitas kelas 1 guru untuk 10 anak, atau 1: 10.

Sementara itu besaran BOP yang diterima oleh setiap anak pertahunnya Rp. 600.000. Kepala KB ABACA memiliki prinsip bahwa setiap kegiatan PAUD di KB ABACA harus dilaksanakan secara maksimal untuk mendapatkan hasil yang maksimal pula. Meski begitu prinsip efektivitas dan efisiensi tetap diaktualisasikan karena dengan prinsip itu kemudian kepala KB

ABACA bisa menghemat biaya dalam penyelenggaraan layanan PAUD di KB ABACA.

Penganggaran untuk setiap kegiatan pun disusun untuk satu tahun dan dikelola secara transparan dan akuntabel. Komite sekolah sebagai perwakilan dari wali murid ikut terlibat dalam penyusunan anggaran tersebut.

Langkah-langkah yang dilakukan untuk menghemat biaya dalam penyelenggaraan layanan PAUD di KB ABACA antara lain dengan menyusun pengadaan sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan layanan PAUD sesuai dengan kebutuhan. Selain itu juga mengadakan berbagai hal yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan layanan PAUD sesuai dengan mata anggaran. Hal lain yang bisa dilakukan guna menghemat biaya adalah dengan melakukan kegiatan perawatan dan lebih mementingkan untuk bisa merawat sarana dan prasarana pendidikan agar terhindar dari kerusakan daripada membeli lagi. Melakukan kegiatan inventarisir barang dan mengontrolnya secara berkala. Serta melakukan kerjasama dengan wali murid dan pihak luar lainnya dalam penyelenggaraan layanan PAUD di KB ABACA.

Saat ini KB ABACA sedang intensif melakukan kerjasama dengan Cantol Raudhoh Bandung Jawa Barat. Kerjasamanya dalam bentuk penggunaan hak pakai metode membaca dan pembelian modul peserta didik (membaca). Kerjasama ini dilakukan untuk menampung aspirasi dan memenuhi keinginan serta harapan wali murid terkait dengan kemampuan membaca menulis dan berhitung (calistung) pada anak usia dini.

- 5) Melayani anak, guru PAUD dan wali murid atau orangtua sesuai dengan keinginan dan harapan mereka.

Setiap pelanggan memiliki keinginan dan harapan. Guru sebagai pelanggan internal dari KB ABACA memiliki keinginan dan harapan, antara

lain dengan peningkatan kesejahteraan guru, peningkatan kompetensi guru, serta mendapatkan kenyamanan dalam bekerja.

Sementara itu keinginan dan harapan dari orangtua sebagai pelanggan eksternal KB ABACA antara lain:

- a) Anaknya memiliki kemampuan calistung yang bisa dijadikan sebagai modal untuk masuk ke Sekolah Dasar (SD).
- b) Anaknya diterima sekolah di SD-SD favorit di Kota Bumiayu.
- c) Anaknya berkarakter atau berakhlak mulia.
- d) Anaknya mampu membaca al-Qur'an dan hafal doa-doa sehari-hari.

Untuk memenuhi keinginan dan harapan para pelanggannya kemudian kepala KB ABACA melayani anak dengan cara memberikan kasih sayang secara tulus, mendidik dengan baik sesuai dengan tuntunan Islam, dan memberikan fasilitas-fasilitas yang diperlukan oleh anak semaksimal mungkin.

Sedangkan cara yang dilakukan untuk memenuhi keinginan dan harapan adalah dengan memberikan hak kepada guru sesuai dengan kewajiban yang sudah dilakukannya. Gaji guru di KB ABACA menjadi gaji tertinggi jika dibandingkan dengan gaji guru di KB-KB yang lainnya di Bumiayu. Selain itu juga perlu menghargai setiap pencapaian kinerja, yaitu dengan memberikan reward 1 semester sekali. Serta mengajak guru untuk refreshing atau berwisata.

Sementara itu cara yang digunakan untuk memenuhi keinginan dan harapan orangtua antara lain:

- a) Berusaha sebaik mungkin melaksanakan amanah yang diberikan orangtua. Ini karena kepala KB ABACA memiliki keyakinan bahwa setiap 1 anak yang hadir di kelas setiap hari adalah amanah dan harapan orangtua.

- b) Menjalin komunikasi secara intensif dengan orangtua untuk kepentingan pendidikan anak.
- c) Melibatkan orangtua pada beberapa kegiatan PAUD, seperti kegiatan seminar parenting, perlombaan-perlombaan, upacara-upacara hari besar keagamaan, dan lain sebagainya.
- d) Melaksanakan kegiatan calistung dengan metode raudhoh.
- e) Melaksanakan program kegiatan pembiasaan.
- f) Melaksanakan program hafalan surat-surat pendek, hadist-hadist budi pekerti, dan doa-doa harian.
- g) Melaporkan hasil kerja anda pada wali murid.

Kepala KB ABACA melaporkan hasil perkembangan anak didik setiap satu semester sekali di akhir semester. Namun demikian, kepala KB ABACA setiap hari memberikan kesempatan ke orangtua yang ingin berkonsultasi tentang perkembangan anak-anak mereka. Pada kesempatan ini kepala KB ABACA bukan hanya membantu orangtua untuk dapat mengatasi masalah tumbuh-kembang anak tetapi juga menyampaikan bagaimana progress tumbuh-kembang anak setelah diberi penanganan oleh orangtua maupun guru.

Ada tiga faktor pendukung dalam praktek *motherly leadership* untuk meningkatkan kepuasan wali murid terhadap penyelenggaraan layanan PAUD di KB ABACA, antara lain:

- a) Guru yang fresh graduate dan berusia lebih muda jika dibandingkan dengan kepala KB ABACA.
- b) Wali murid yang kooperatif dengan pihak KB ABACA dalam setiap pelaksanaan program kegiatan PAUD.
- c) Pendanaan yang memadai dan mendukung dalam penyelenggaraan layanan PAUD di KB ABACA.

Kemudian faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam praktik *motherly leadership* untuk meningkatkan kepuasan wali murid terhadap penyelenggaraan layanan PAUD di KB ABACA antara lain:

- a) Gedung KB ABACA bukan milik sendiri sehingga gedung sebagai prasarana pendidikan belum dapat digunakan semaksimal mungkin. Masih ada ketakutan akan kerusakan-kerusakan yang bisa diakibatkan oleh pelaksanaan program kegiatan PAUD tertentu.
- b) Guru sebagai SDM di KB ABACA belum memenuhi kompetensi sesuai standar secara menyeluruh.

Sejauh ini guru semakin merasa puas dengan penyelenggaraan layanan PAUD yang diselenggarakan oleh kepala KB ABACA. Indikasi kepuasan pada guru antara lain:

- a) Guru memiliki motivasi kerja yang tinggi. Motivasi kerja yang tinggi tersebut ada dan tetap konsisten ada pada guru karena guru mendapatkan hak-haknya secara penuh setelah melakukan kewajiban-kewajibannya. Selain itu karena kepala KB ABACA memiliki program pemberian reward bagi guru yang berprestasi.
- b) Betah berlama-lama di KB ABACA untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan administratif.
- c) Kepala KB ABACA hingga kini belum menerima keluhan-keluhan dari guru terkait dengan berbagai kebijakan maupun keputusan-keputusan yang dibuatnya.

Wali murid atau orangtua juga semakin puas dengan penyelenggaraan layanan PAUD di KB ABACA. Indikasi dari kepuasan mereka antara lain: Orangtua memberikan rekomendasi kepada saudara-saudaranya, teman-temannya dan lainnya untuk menyekolahkan di KB ABACA. Selain itu orangtua percaya penuh bahwa anak-anak mereka diperlakukan dan dididik dengan sangat baik oleh kepala dan guru KB

ABACA. Ini terlihat dari tidak adanya satupun orangtua atau wakilnya yang menunggui anak-anaknya selama kegiatan belajar di KB ABACA berlangsung. Indikator lainnya adalah semakin minimnya keluhan dari orangtua terkait dengan penyelenggaraan layanan PAUD oleh KB ABACA.

Saat ini keluhan yang dijumpai oleh kepala KB ABACA adalah sebagian satu orangtua yang merasa tidak puas karena anaknya belum juga memiliki keterampilan calistung. Untuk meredam keluhan ini kepala KB ABACA mengadakan kegiatan remedial bagi anak yang belum menguasai calistung serta melakukan pendekatan personal kepada orangtua agar ia juga mau mengajari anaknya pelajaran calistung di rumah agar anak cepat menguasainya.

Kepala KB ABACA memiliki keyakinan bahwa jika ia mampu memuaskan guru-guru maka guru-guru akan memuaskan wali murid terkait dengan penyelenggaraan layanan PAUD di KB ABACA. Upaya memuaskan kedua pihak tersebut dilakukan dengan memberikan pelayanan yang prima kepada guru dan wali murid.

Pelayanan menjadi ruh atau roda penggerak dari praktik *motherly leadership* untuk meningkatkan kepuasan wali murid terhadap penyelenggaraan layanan PAUD di KB ABACA. Tugas kepala KB ABACA sebagai pemimpin adalah melayani. Ia melayani anak, guru, dan wali murid selayaknya seorang ibu yang memiliki karakter amanah atau dapat dipercaya, tanggung jawab, ketekunan, empati atau kepedulian.

Keempat karakter tersebut melekat pada diri seorang ibu. Anak-anak yang belajar di KB ABACA adalah amanah dari wali murid kepada guru dan kepala KB ABACA. Dengan demikian mereka juga anak-anak kepala KB ABACA. Kepala KB ABACA pun menjadi ibu untuk anak-anak tersebut. Hal ini menjadikan kepala KB ABACA memperlakukan anak-anak seperti anak kandungnya sendiri. Ia bertanggungjawab penuh terhadap tumbuh-

kembang anak-anak. Untuk mewujudkan tanggungjawab tersebut ia menyelenggarakan layanan PAUD sebaik mungkin sesuai dengan keinginan, kebutuhan maupun harapan dari wali murid. Ketika hal ini dapat dilakukannya, kepuasan terhadap penyelenggaraan layanan PAUD di KB ABACA bisa didapatkan oleh wali murid.

Program-program kegiatan PAUD di KB ABACA pun dilaksanakan dengan penuh ketekunan dan kepedulian. Ini dilakukan agar ia bersama dengan guru di KB ABACA tetap konsisten dalam mendidik anak sesuai dengan keinginan, kebutuhan maupun harapan wali murid. Untuk memotivasi para guru agar dapat melaksanakan program kegiatan PAUD yang maksimal tak segan kepala KB ABACA memberikan hadiah atau reward, nasehat, kesempatan untuk berwisata, dan lainnya kepada guru. Hal itu menunjukkan kepedulian kepala KB ABACA kepada guru-guru. Alhasil guru-guru merasa dimanusiakan dan mereka pun tidak enggan untuk mengikuti instruksi yang diberikan oleh kepala KB ABACA terkait dengan pelaksanaan-pelaksanaan program kegiatan PAUD yang ditujukan untuk memenuhi keinginan, kebutuhan, dan harapan wali murid. Di sini guru menjadi pihak yang dipuaskan oleh layanan yang diberikan oleh kepala KB ABACA. Ketika kepuasan tersebut didapatkannya, mereka pun akan memuaskan wali murid.

E. KESIMPULAN

Motherly leadership atau kepemimpinan keibu-ibuan pada kepala KB merupakan gaya kepemimpinan yang fokus pada pemberian layanan kepada guru, anak, dan wali murid pada suatu lembaga PAUD. Tujuannya adalah untuk memuaskan mereka. Kepuasan mereka tercermin dari kebutuhan, keinginan dan harapan-harapannya. Ketika ketiganya terpenuhi disitulah akan ada kepuasan.

Ketika kepala KB dapat memuaskan guru-guru maka guru-guru akan menjadi pihak yang dapat memuaskan wali murid. Dengan demikian peningkatan terhadap kepuasan wali murid dapat dilakukan dengan melakukan peningkatan pula terhadap kepuasan guru. Lagi-lagi pelayanan yang prima harus diberikan oleh kepala KB agar kepuasan dapat dicapai khususnya oleh wali murid. Pelayanan yang prima tersebut dapat terwujud jika kepala KB mampu mengaktualisasikan karakter keibuan mereka, yang meliputi karakter amanah, tanggungjawab, tekun, dan peduli.

DAFTAR PUSTAKA

- Adim Dwi Putranti dan Dedy Achmad Kurniady, Kontribusi Kepemimpinan Transformasional Kepala TK dan Kepuasan Kerja Guru terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* Guru TK Se-Kabupaten Kudus, *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Volume 17 Nomor 1 Oktober 2013.
- Baso Marannu, Kreativitas Kepemimpinan Kepala Raudhatul Athfal As-salam Kota Ambon dalam Meningkatkan Pendidikan Agama, *Jurnal al-Qalam*, Volume 19, Nomor 1 Tahun 2013.
- Gasperz, Vincent. 2012. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia.
- Liliany Pitarto, Gender dalam Kepemimpinan Pendidikan, *Jurnal Pendidikan*, Jilid 16 Nomor 2 Juli 2007, hlm. 131.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Rozak, Hefniy. 2014. *Kepemimpinan Pendidikan dalam al-Qur'an*. Yogyakarta: Teras.
- Sallis, Edward. 2010. *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta: IRCiSoD

Filename: 1
Directory: A:\MARTABAT\Volume 2\Nomer 1\Fix
Template: C:\Users\Lenovo\AppData\Roaming\Microsoft\Templates\Normal.
dotm
Title: PENGEMBANGAN SKALA SIKAP DIFERENSIAL
SEMANTIK TERHADAP KALKULUS
Subject:
Author: PPs
Keywords:
Comments:
Creation Date: 3/17/2017 4:16:00 PM
Change Number: 179
Last Saved On: 9/5/2018 9:44:00 AM
Last Saved By: Windows User
Total Editing Time: 692 Minutes
Last Printed On: 9/5/2018 9:50:00 AM
As of Last Complete Printing
Number of Pages: 26
Number of Words: 5,623 (approx.)
Number of Characters: 32,052 (approx.)