



PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL GURU TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA DI PAUD TEGAR TANGGUH KECAMATAN BANDAR KABUPATEN SIMALUNGUN

Dwi Isya Septiani¹, Mulkan Hasibuan², Anggreni³

Sekolah Tinggi Agama Islam Panca Budi^{1,2,3}

[dwiisya09@gmail.com¹](mailto:dwiisya09@gmail.com)

Abstrak

Kualitas layanan pendidikan pada lembaga Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) tidak hanya diukur dari keberhasilan proses pembelajaran, tetapi juga dari tingkat kepuasan orang tua sebagai mitra dalam penyelenggaraan pendidikan. Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kepuasan orang tua adalah kualitas komunikasi interpersonal guru. Komunikasi interpersonal yang efektif mampu membangun hubungan yang terbuka, empatik, suportif, positif, dan setara sehingga meningkatkan kepercayaan serta kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas komunikasi interpersonal guru terhadap kepuasan orang tua di PAUD Tegar Tangguh Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Populasi penelitian berjumlah 30 orang tua peserta didik dan seluruh populasi dijadikan sampel melalui teknik total sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan angket skala Likert yang telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas. Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif, uji normalitas, uji linearitas, regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua dengan nilai t hitung sebesar 8,959 dan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 18,774 + 0,782X$, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas komunikasi interpersonal guru akan meningkatkan kepuasan orang tua sebesar 0,782 satuan. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kepuasan orang tua dapat dijelaskan oleh kualitas komunikasi interpersonal guru. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kemampuan komunikasi interpersonal guru merupakan strategi penting dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan serta memperkuat kemitraan antara sekolah dan orang tua.

Kata kunci: *Komunikasi Interpersonal, Guru, Kepuasan Orang Tua, Kualitas Layanan Pendidikan, PAUD*

Abstract

The quality of educational services in Early Childhood Education (ECE) institutions is not only measured by the success of the learning process but also by the level of parental satisfaction as partners in educational services. One of the factors presumed to influence parental satisfaction is the quality of teachers' interpersonal communication. Effective interpersonal communication fosters openness, empathy, supportiveness, positiveness, and equality, thereby enhancing parents' trust and satisfaction with educational services. This study aimed to analyze the effect of teachers' interpersonal communication quality on parental satisfaction at PAUD Tegar Tangguh, Bandar District, Simalungun Regency. The study employed a quantitative approach using an explanatory research design. The population consisted of 30 parents of students, all of whom were selected as the research sample through a total sampling technique. Data were collected using a Likert-scale questionnaire that had met the validity and reliability requirements. Data analysis was conducted using descriptive statistics, normality testing, linearity testing, simple linear regression analysis, the t-test, and the coefficient of determination with the assistance of IBM SPSS Statistics version 25. The results revealed that teachers' interpersonal communication quality had a positive and significant effect on parental satisfaction, with a t-value of 8.959 and a significance value of 0.000 ($p < 0.05$). The regression equation obtained was $Y = 18.774 + 0.782X$, indicating that every one-unit increase in teachers' interpersonal communication quality increased parental satisfaction by 0.782 units. Furthermore, the coefficient of determination showed that most

of the variation in parental satisfaction could be explained by teachers' interpersonal communication quality. These findings suggest that improving teachers' interpersonal communication competence is a crucial strategy for enhancing the quality of educational services and strengthening school–parent partnerships in early childhood education.

Keywords: *Interpersonal Communication, Teachers, Parental Satisfaction, Educational Service Quality, Early Childhood Education.*

PENDAHULUAN

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) merupakan fondasi utama dalam membentuk perkembangan kognitif, sosial, emosional, dan karakter anak. Keberhasilan penyelenggaraan PAUD tidak hanya ditentukan oleh kualitas proses pembelajaran, tetapi juga oleh kualitas layanan yang dirasakan oleh orang tua sebagai pengguna layanan pendidikan. Dalam paradigma pendidikan modern, orang tua tidak lagi diposisikan sebagai pihak yang hanya menerima layanan pendidikan, tetapi sebagai mitra strategis yang berperan aktif dalam mendukung perkembangan anak. Oleh karena itu, tingkat kepuasan orang tua menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi mutu layanan pendidikan.

Kepuasan orang tua merupakan hasil evaluasi terhadap kesesuaian antara harapan dengan pelayanan yang diterima dari lembaga pendidikan. Orang tua yang merasa puas akan menunjukkan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi kepada sekolah, memiliki loyalitas terhadap lembaga, serta lebih aktif dalam mendukung berbagai program pendidikan. Sebaliknya, rendahnya kepuasan orang tua dapat menghambat terbangunnya hubungan kemitraan yang harmonis antara sekolah dan keluarga, sehingga berdampak pada efektivitas penyelenggaraan pendidikan.

Salah satu aspek yang berperan penting dalam membentuk kepuasan orang tua adalah kualitas komunikasi interpersonal guru. Guru merupakan pihak yang berinteraksi secara langsung dengan orang tua dalam menyampaikan informasi mengenai perkembangan anak, program pembelajaran, maupun berbagai kegiatan sekolah. Oleh karena itu, kemampuan guru dalam membangun komunikasi yang efektif menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan hubungan antara sekolah dan orang tua.

Menurut DeVito (2022), komunikasi interpersonal yang efektif ditandai oleh lima dimensi utama, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Kelima dimensi tersebut memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah yang mampu membangun rasa saling percaya, menghargai, serta menciptakan hubungan yang harmonis antara guru dan orang tua. Dalam konteks layanan pendidikan, komunikasi interpersonal yang berkualitas akan memberikan rasa nyaman kepada orang tua sehingga mereka merasa memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi guru memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Juniaris dan Wijayaningsih (2022) menemukan bahwa komunikasi yang intensif antara guru dan orang tua mampu meningkatkan kerja sama dalam mendukung perkembangan anak. Penelitian Febriyana dkk. (2022) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan orang tua. Sementara itu, Firman dkk. (2025) menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal guru merupakan faktor penting dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut belum secara khusus mengukur pengaruh kualitas komunikasi interpersonal guru terhadap kepuasan orang tua pada lembaga PAUD dengan pendekatan kuantitatif.

Berdasarkan hasil observasi awal di PAUD Tegar Tangguh Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun, merupakan lembaga PAUD yang secara praktis menjalin komunikasi aktif dengan orang tua peserta didik. Namun demikian, belum terdapat penelitian yang mengkaji secara empiris sejauh mana kualitas komunikasi interpersonal guru memengaruhi tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan yang diberikan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut.

Penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) karena secara spesifik menguji pengaruh kualitas komunikasi interpersonal guru berdasarkan lima dimensi komunikasi interpersonal DeVito terhadap kepuasan orang tua pada lembaga PAUD menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini juga

memberikan bukti empiris mengenai pentingnya komunikasi interpersonal sebagai salah satu indikator peningkatan mutu layanan pendidikan anak usia dini.

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai komunikasi interpersonal dalam bidang manajemen pendidikan. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi guru dan pengelola PAUD dalam meningkatkan kualitas komunikasi dengan orang tua sehingga mampu meningkatkan kepuasan terhadap layanan pendidikan yang diberikan.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas komunikasi interpersonal guru terhadap kepuasan orang tua di PAUD Tegar Tangguh Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan menguji hubungan kausal antara kualitas komunikasi interpersonal guru sebagai variabel independen (X) dan kepuasan orang tua sebagai variabel dependen (Y). Penelitian eksplanatori digunakan untuk menjelaskan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui analisis statistik.

Penelitian dilaksanakan di PAUD Tegar Tangguh Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun pada tahun ajaran 2025/2026. Populasi penelitian adalah seluruh orang tua peserta didik yang berjumlah 30 orang. Mengingat jumlah populasi kurang dari 100 responden, seluruh populasi dijadikan sampel menggunakan teknik sampling jenuh (*total sampling*) sehingga jumlah sampel penelitian sebanyak 30 responden.

Instrumen penelitian berupa angket tertutup menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Variabel kualitas komunikasi interpersonal guru diukur berdasarkan lima dimensi yang dikemukakan DeVito, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Sementara itu, variabel kepuasan orang tua diukur melalui empat indikator, yaitu kepuasan terhadap komunikasi guru, informasi perkembangan anak, keterlibatan sebagai mitra, dan layanan pendidikan secara keseluruhan.

Sebelum digunakan sebagai alat pengumpulan data, instrumen diuji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment dan diuji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dan reliabel sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Analisis data dilakukan secara bertahap meliputi analisis statistik deskriptif, uji prasyarat analisis yang terdiri atas uji normalitas dan uji linearitas, kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi linear sederhana, uji parsial (uji *t*), dan koefisien determinasi (R^2). Pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 25 dengan tingkat signifikansi 5%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian melibatkan 30 responden yang merupakan orang tua peserta didik di PAUD Tegar Tangguh Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun. Berdasarkan karakteristik pekerjaan, sebagian besar responden merupakan ibu rumah tangga, sedangkan sisanya bekerja sebagai wiraswasta, guru, dan pegawai swasta. Kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki keterlibatan langsung dalam aktivitas pendidikan anak sehingga mampu memberikan penilaian terhadap kualitas komunikasi guru dan layanan pendidikan yang diterima.

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa variabel kualitas komunikasi interpersonal guru memperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 64,90 dengan skor minimum 48, skor maksimum 75, dan standar deviasi 6,343. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal guru berada pada kategori baik.

Sementara itu, variabel kepuasan orang tua memperoleh nilai rata-rata sebesar 66,10, dengan skor minimum 57, skor maksimum 75, dan standar deviasi 5,616. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum orang tua merasa puas terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh PAUD Tegar Tangguh.

Secara deskriptif, tingginya nilai rata-rata kedua variabel menunjukkan adanya kecenderungan bahwa semakin baik komunikasi interpersonal guru, semakin tinggi pula tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan.

Pengujian normalitas dilakukan menggunakan uji Kolmogorov–Smirnov. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas komunikasi interpersonal guru memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200, sedangkan variabel kepuasan orang tua memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,179. Kedua nilai tersebut lebih besar daripada 0,05 sehingga data penelitian berdistribusi normal. Dengan demikian, data memenuhi salah satu asumsi dalam analisis regresi linear sederhana.

Hasil uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi Deviation from Linearity sebesar 0,336, yang lebih besar dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas komunikasi interpersonal guru dengan kepuasan orang tua bersifat linear sehingga analisis regresi linear sederhana dapat dilanjutkan.

Hasil analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan sebagai berikut:
 $Y = 18,774 + 0,782X$ Persamaan tersebut menunjukkan bahwa apabila kualitas komunikasi interpersonal guru meningkat satu satuan, maka kepuasan orang tua diprediksi meningkat sebesar 0,782 satuan. Nilai konstanta sebesar 18,774 menunjukkan tingkat kepuasan orang tua ketika variabel kualitas komunikasi interpersonal dianggap konstan.

Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel bersifat searah. Dengan kata lain, semakin baik kualitas komunikasi interpersonal guru, semakin tinggi pula kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan di PAUD Tegar Tangguh.

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh parsial kualitas komunikasi interpersonal guru terhadap kepuasan orang tua. Hasil analisis menunjukkan nilai t hitung sebesar 8,959 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak.

Hasil tersebut membuktikan bahwa kualitas komunikasi interpersonal guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua di PAUD Tegar Tangguh Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun.

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi, diperoleh nilai R Square sebesar 0,741. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 74,1% variasi kepuasan orang tua dapat dijelaskan oleh kualitas komunikasi interpersonal guru, sedangkan 25,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kualitas fasilitas pendidikan, kompetensi guru, lingkungan belajar, budaya sekolah, maupun karakteristik masing-masing orang tua.

Besarnya nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal guru merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan di PAUD Tegar Tangguh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua di PAUD Tegar Tangguh Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun. Hasil uji regresi menghasilkan persamaan $Y = 18,774 + 0,782X$, sedangkan uji parsial menunjukkan nilai t hitung sebesar 8,959 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Selain itu, nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,741$) menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal guru mampu menjelaskan 74,1% variasi kepuasan orang tua, sedangkan 25,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas komunikasi interpersonal yang dilakukan guru kepada orang tua, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan. Sebaliknya, apabila komunikasi interpersonal berlangsung kurang efektif, kepuasan orang tua cenderung menurun karena informasi yang diterima tidak sesuai dengan harapan mereka.

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu aspek penting dalam membangun hubungan kerja sama antara sekolah dan keluarga. Pada lembaga PAUD, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi mengenai perkembangan anak, tetapi juga sebagai media untuk membangun kepercayaan, memperkuat kolaborasi, dan menciptakan hubungan yang harmonis antara guru dan orang tua. Guru yang mampu berkomunikasi secara terbuka, menunjukkan empati,

memberikan dukungan, bersikap positif, dan memperlakukan orang tua sebagai mitra akan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik sehingga meningkatkan kepuasan orang tua.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh DeVito (2022) yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dibangun melalui lima dimensi utama, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Kelima dimensi tersebut menjadi dasar terciptanya komunikasi dua arah yang efektif, sehingga mampu mengurangi kesalahpahaman, meningkatkan rasa saling percaya, dan memperkuat hubungan antara komunikator dan komunikan. Dalam konteks penelitian ini, guru bertindak sebagai komunikator, sedangkan orang tua merupakan komunikan yang memberikan penilaian terhadap kualitas komunikasi yang mereka terima.

Dimensi keterbukaan berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan orang tua karena guru secara konsisten menyampaikan informasi mengenai perkembangan anak, kegiatan pembelajaran, maupun program sekolah secara jelas dan transparan. Keterbukaan tersebut membuat orang tua merasa memperoleh informasi yang akurat sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap sekolah.

Selanjutnya, dimensi empati menunjukkan bahwa guru tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga memahami kebutuhan, harapan, dan permasalahan yang dihadapi orang tua. Sikap empatik mendorong terbentuknya hubungan emosional yang positif sehingga orang tua merasa dihargai sebagai bagian dari proses pendidikan anak.

Dimensi sikap mendukung tercermin melalui kemampuan guru memberikan motivasi, saran, dan solusi terhadap berbagai persoalan perkembangan anak. Orang tua yang memperoleh dukungan dari guru akan lebih yakin bahwa sekolah memiliki kepedulian terhadap keberhasilan pendidikan anak mereka. Hal ini secara langsung meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas layanan pendidikan.

Selain itu, dimensi sikap positif juga memiliki peranan penting dalam membangun kepuasan orang tua. Guru yang bersikap ramah, sopan, responsif, dan komunikatif menciptakan suasana komunikasi yang nyaman sehingga orang tua tidak merasa sungkan untuk menyampaikan pertanyaan maupun masukan. Komunikasi yang berlangsung dalam suasana positif akan meningkatkan kualitas hubungan antara sekolah dan keluarga.

Dimensi terakhir adalah kesetaraan, yaitu guru memperlakukan orang tua sebagai mitra pendidikan, bukan sekadar penerima informasi. Kesetaraan mendorong terjadinya komunikasi dua arah sehingga orang tua merasa dilibatkan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan perkembangan anak. Kondisi ini memperkuat rasa memiliki terhadap lembaga pendidikan dan meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini juga mendukung teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller, yang menjelaskan bahwa kepuasan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja layanan yang diterima. Dalam konteks pendidikan, orang tua bertindak sebagai pengguna layanan yang akan merasa puas apabila pelayanan sekolah sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Komunikasi interpersonal guru menjadi salah satu bentuk layanan yang secara langsung dirasakan oleh orang tua sehingga kualitas komunikasi akan memengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Juniaris dan Wijayaningsih (2022) yang menunjukkan bahwa komunikasi intensif antara guru dan orang tua mampu meningkatkan kerja sama dalam mendukung perkembangan anak. Walaupun penelitian tersebut berfokus pada kemandirian anak, hasilnya memperlihatkan bahwa komunikasi yang efektif menjadi dasar terbentuknya hubungan yang harmonis antara sekolah dan keluarga.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Febriyana dkk. (2022) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua. Persamaan kedua penelitian terletak pada pentingnya kualitas layanan dalam membentuk kepuasan pelanggan pendidikan. Namun, penelitian ini memberikan kontribusi yang lebih spesifik dengan menempatkan kualitas komunikasi interpersonal guru sebagai variabel utama yang memengaruhi kepuasan orang tua.

Selain itu, penelitian ini memperkuat temuan Firman dkk. (2025) yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal guru merupakan faktor penting dalam meningkatkan efektivitas proses pendidikan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang berfokus pada hubungan komunikasi guru

dengan peserta didik, penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal guru juga berpengaruh besar terhadap persepsi orang tua terhadap mutu layanan pendidikan.

Nilai koefisien determinasi sebesar 74,1% menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal guru merupakan faktor dominan dalam membentuk kepuasan orang tua di PAUD Tegar Tangguh. Persentase tersebut tergolong tinggi sehingga menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peranan strategis dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Meskipun demikian, masih terdapat 25,9% variasi kepuasan orang tua yang dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kualitas fasilitas sekolah, kompetensi pedagogik guru, lingkungan belajar, kepemimpinan kepala sekolah, budaya organisasi, serta karakteristik individu orang tua. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan orang tua tidak hanya dilakukan melalui perbaikan komunikasi interpersonal, tetapi juga melalui peningkatan kualitas layanan pendidikan secara menyeluruh.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa pengelola PAUD perlu menjadikan kemampuan komunikasi interpersonal sebagai salah satu kompetensi utama yang harus dimiliki guru. Program pelatihan mengenai komunikasi efektif, pelayanan prima, teknik membangun hubungan dengan orang tua, serta pengelolaan komunikasi berbasis kemitraan perlu dilaksanakan secara berkelanjutan. Dengan demikian, guru tidak hanya berperan sebagai pendidik, tetapi juga sebagai fasilitator yang mampu membangun hubungan kolaboratif dengan keluarga.

Di sisi lain, sekolah juga perlu mengembangkan sistem komunikasi yang lebih terstruktur melalui pertemuan rutin, laporan perkembangan anak yang sistematis, media komunikasi digital yang responsif, serta forum diskusi antara guru dan orang tua. Upaya tersebut diharapkan dapat memperkuat kepercayaan orang tua, meningkatkan partisipasi mereka dalam kegiatan sekolah, serta mendukung peningkatan mutu layanan pendidikan anak usia dini secara berkelanjutan.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal guru merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan orang tua. Semakin efektif komunikasi yang dibangun guru melalui keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan, maka semakin tinggi pula kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan di PAUD Tegar Tangguh Kecamatan Bandar Kabupaten

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas komunikasi interpersonal guru terhadap kepuasan orang tua di PAUD Tegar Tangguh Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun. Berdasarkan hasil analisis statistik menggunakan regresi linear sederhana, diperoleh bukti bahwa kualitas komunikasi interpersonal guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua. Persamaan regresi $Y = 18,774 + 0,782X$ menunjukkan bahwa peningkatan kualitas komunikasi interpersonal guru akan diikuti oleh peningkatan kepuasan orang tua. Hasil uji hipotesis juga memperlihatkan nilai t hitung sebesar 8,959 dengan tingkat signifikansi 0,000, sehingga hipotesis penelitian diterima.

Nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,741$) menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal guru mampu menjelaskan 74,1% variasi kepuasan orang tua, sedangkan 25,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan salah satu faktor dominan dalam membentuk persepsi orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan di PAUD.

Secara konseptual, hasil penelitian memperkuat teori komunikasi interpersonal DeVito yang menekankan pentingnya keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Kelima dimensi tersebut terbukti menjadi fondasi dalam membangun hubungan yang harmonis antara guru dan orang tua sehingga meningkatkan kepuasan terhadap layanan pendidikan.

Dari sisi praktis, penelitian ini memberikan implikasi bahwa peningkatan mutu layanan pendidikan tidak hanya dilakukan melalui pengembangan kurikulum dan fasilitas sekolah, tetapi juga melalui penguatan kompetensi komunikasi interpersonal guru. Oleh karena itu, pengelola PAUD perlu mengembangkan program pelatihan komunikasi interpersonal, memperkuat sistem komunikasi dua arah dengan orang tua, serta membangun budaya kemitraan yang berorientasi pada pelayanan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya melibatkan satu lembaga PAUD dengan jumlah responden yang relatif kecil sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara

luas. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak lembaga PAUD dengan jumlah sampel yang lebih besar serta menambahkan variabel lain, seperti kualitas layanan, kompetensi guru, kepemimpinan kepala sekolah, kepercayaan orang tua, dan loyalitas orang tua agar diperoleh model yang lebih komprehensif dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua.

REFERENSI

- Abubakar. (2021). *Metodologi Penelitian*. Sukabumi: CV Jejak.
- Agustin. (2024). Komunikasi interpersonal dalam perspektif pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Komunikasi*, 8(2), 115–128.
- DeVito, J. A. (2022). *The Interpersonal Communication Book* (16th ed.). Pearson.
- Faridah, S., dkk. (2024). Kualitas layanan pendidikan dan kepuasan orang tua pada lembaga pendidikan dasar. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(1), 45–58.
- Febriyana, N., dkk. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua di Sempoa SIP Asia Mega Mas Medan. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 5(3), 210–221.
- Firman, H., dkk. (2025). Strategi komunikasi interpersonal guru dalam meningkatkan minat belajar siswa. *Jurnal Pendidikan Nusantara*, 1(6), 55–67.
- Gustrianto, A., dkk. (2023). Komunikasi guru dan kemitraan sekolah dengan orang tua pada pendidikan anak usia dini. *Jurnal PAUD Indonesia*, 7(2), 98–109.
- Iflaha, N. (2023). Konsep manajemen mutu menurut Deming, Juran, dan Crosby dalam pendidikan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 6(1), 12–24.
- Juniaris, R., & Wijayaningsih, L. (2022). Pola komunikasi guru dan orang tua dalam mewujudkan kemandirian anak usia dini. *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 6(5), 4578–4588.
- Kartika, D., dkk. (2022). Teacher-parent communication and parental satisfaction in early childhood education. *Journal of Early Childhood Education Research*, 10(2), 142–156.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson.
- Muthiarah. (2024). Kemitraan sekolah dan orang tua dalam meningkatkan kualitas pendidikan anak usia dini. *Jurnal PAUD*, 11(1), 35–47.
- Nurlaela. (2022). Kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan di RA Nurul Huda. *Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini*, 5(2), 76–88.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Widyowaty, N., dkk. (2024). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua terhadap layanan PAUD. *Jurnal Pendidikan Anak*, 13(1), 21–34.