

ABSTRAK

Pentingnya pendidikan bagi anak usia dini semakin tahun semakin tinggi. Hal ini diikuti dengan pertumbuhan jumlah Raudhatul Athfal di berbagai provinsi di Indonesia, khususnya di Provinsi Jawa Barat yang mengalami peningkatan dalam beberapa tahun terakhir, dengan persentase pertumbuhan RA juga juga semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa persaingan RA sangat kompetitif dengan RA yang lainnya, salah satunya adalah RA Nurul Iman Bintang Alam yang menjadi objek dalam Tugas Akhir ini. RA Nurul Iman Bintang Alam yang telah terakreditasi, namun belum mencapai target terhadap penerimaan siswa dari tahun ke tahun. Hal ini terindikasi karena kualitas layanan yang kurang baik pada RA Nurul Iman Bintang Alam, sehingga RA Nurul Iman Bintang Alam perlu mengidentifikasi pelayanan yang sesuai untuk meningkatkan kualitas pada layanan yang disediakan.

Tugas Akhir ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan RA Nurul Iman Bintang Alam dengan menggunakan integrasi *Education Quality* dan Model Kano untuk mengidentifikasi 36 atribut kebutuhan layanan pendidikan RA Nurul Iman Bintang Alam. Dalam tugas akhir ini terdapat lima dimensi yaitu *space and furnishing, interaction, program structure, activities, dan parent and staff*. Hasil integrasi antara metode *Education Quality* dan Model Kano menghasilkan 17 *True Customer Needs*. Dimana terdapat 14 atribut yang harus ditingkatkan dan 3 atribut yang harus dikembangkan. Hasil 17 *True Customer Needs* digunakan sebagai dasar rancangan rekomendasi yaitu kenyamanan ruang kelas (SP1), ruang perpustakaan yang memadai (SP3), ketersediaan alat permainan edukatif yang memadai (SP4), ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai (UKS, Tempat Parkir) (SP5), ruang kelas berfungsi dengan baik (SP6), keamanan alat bermain *outdoor* (SP7), kebersihan toilet yang terawat (SP8), kelengkapan variasi alat musik (SP9), metode pembelajaran yang kreatif (PG2), kedisiplinan guru (PG4), program kurikulum terbaru (PG7), kemampuan guru mengawasi siswa di jam istirahat (IT3), kegiatan melatih motorik siswa yang bervariasi (AC1), kegiatan belajar *sains* siswa yang bervariasi (AC2), kegiatan belajar mengenal alam (AC3), kegiatan kesenian dilakukan secara rutin (AC5), ketersediaan konsultasi pengarahan minat bakat

siswa (PA6)

**Kata kunci — Raudhatul Athfal, *True Customer Needs, Educational Quality,*
Model Kano**