



JURNAL ISIP VOICE

Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Available online at <https://journal.bengkuluinstitute.com/index.php/fisipvoice>

Vol. 4 No. 2, July-December 2025, pages: 9-20

ISSN: 2963-1874

<https://doi.org/10.58222/h25n4334>

Analysis of the Quality of Early Childhood Education Services of the Bengkulu City Education and Culture Office in Managing and Developing Early Childhood Education Institutions (PAUD)

Analisis Kualitas Pelayanan Bidang Pendidikan Anak Usia Dini Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Bengkulu Dalam Mengelola, Membina, Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)



Amina^a
Heru Purnawan^b
Edi Darmawi^c

Article history:

Submitted: 22-09-2025

Revised: 24-11-2025

Accepted: 23-12-2025

Keywords: *Service Quality, PAUD Management, Fostering PAUD Institutions*

Abstract

This study aims to analyze the service quality of Early Childhood Education (PAUD) at the Bengkulu City Education and Culture Office in managing and fostering PAUD institutions. The research method used is qualitative with a descriptive approach. Data collection techniques were carried out through in-depth interviews, observation, and documentation. The research informants consisted of 12 people, including 1 informant from the Bengkulu City Education and Culture Office (Head of PAUD Division), 3 informants from the staff of the Bengkulu City Education and Culture Office, 2 informants from PAUD institution managers, and 6 informants from PAUD institution principals. The results showed that the service quality includes five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible evidence. Supporting factors include the integrated Dapodik system, adequate staff competence, and support from local government policies. Inhibiting factors include limited human resources, lack of continuous training, and inadequate facilities and infrastructure. The conclusion is that the service quality still needs to be continuously improved, especially in the aspects of responsiveness and tangible evidence.

Keywords: *Service Quality, Education Management, Fostering PAUD Institutions*

^a Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

^b Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

^c Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bengkulu dalam mengelola dan membina lembaga PAUD. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian sebanyak 12 orang yang terdiri dari 1 informan dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bengkulu (Kepala Bidang PAUD), 3 informan dari staf Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bengkulu, 2 informan dari pengelola lembaga PAUD, dan 6 informan dari kepala lembaga PAUD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bengkulu dalam mengelola dan membina lembaga PAUD meliputi lima dimensi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Faktor pendukung kualitas pelayanan antara lain adanya sistem Dapodik yang terintegrasi, kompetensi staf yang memadai, serta dukungan kebijakan dari pemerintah daerah. Faktor penghambat meliputi keterbatasan jumlah sumber daya manusia, kurangnya pelatihan berkelanjutan bagi pengelola lembaga PAUD, serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Kesimpulan penelitian ini adalah kualitas pelayanan PAUD di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bengkulu dalam mengelola dan membina lembaga PAUD masih perlu ditingkatkan secara berkelanjutan, terutama pada aspek daya tanggap dan bukti fisik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pengelolaan Pendidikan, Pembinaan Lembaga PAUD

*JURNAL ISIP VOICE Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ©2025.
This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).*

Corresponding author:

Amina*

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

Email address: aminanha36@mail.com

1. Pendahuluan

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) merupakan fondasi paling fundamental dalam membangun kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul dan berdaya saing. Deputi Bidang Pembangunan Manusia, Masyarakat, dan Kebudayaan Kementerian PPN/Bappenas menegaskan bahwa investasi pada PAUD merupakan langkah strategis untuk membangun SDM unggul menuju Indonesia Emas 2045. Anak-anak usia dini yang menjadi target periode emas perlu dirawat serta dipersiapkan dalam tiga kebutuhan esensial yang harus terpenuhi, yaitu pengasuhan, pendidikan, dan kesehatan.

Pada rentang usia 0-6 tahun yang dikenal sebagai masa keemasan atau *golden age*, otak anak mengalami perkembangan paling pesat sepanjang hidupnya. Secara psikologis, seorang anak dengan pola asuh yang baik akan terbentuk karakternya secara baik, sehingga memiliki bekal untuk percaya diri, mandiri, bertanggung jawab, dan

tidak mudah terpengaruh karena kekuatan karakternya. Hal ini penting karena akan berpengaruh pada pembentukan karakter anak di masa depan.

PAUD Holistik Integratif (PAUD HI) tidak hanya berfokus pada satu aspek tumbuh kembang anak, seperti pendidikan atau kesehatan, tetapi dilakukan secara menyeluruh yang mengintegrasikan pendidikan, kesehatan, gizi, perlindungan, pengasuhan, dan kesejahteraan anak sejak usia dini. Kajian Bappenas bersama OECD menyebutkan bahwa pengembangan anak usia dini memiliki pengaruh positif terhadap capaian literasi dan numerasi suatu negara. Dengan pendekatan ini, anak dapat tumbuh dan berkembang secara optimal sebagai investasi jangka panjang bangsa.

Pemerintah Kota Bengkulu sendiri terus menunjukkan komitmennya dalam membangun fondasi pendidikan anak usia dini. Hal ini dibuktikan melalui berbagai kegiatan seperti Gebyar Pusat Kegiatan Gugus (PKG) yang digelar di Balai Kota Merah Putih, yang diikuti hampir empat ribu peserta dari seluruh PAUD dan TK se-Kota Bengkulu. Plt Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bengkulu menjelaskan bahwa pendidikan usia dini bukan hanya soal akademik, tetapi bagaimana membentuk kepribadian dan nilai budaya sejak kecil.

Jika fondasi PAUD ini kuat, maka anak akan tumbuh menjadi pribadi yang cerdas, berkarakter, dan siap menghadapi tantangan. Sebaliknya, jika masa emas ini tidak dioptimalkan melalui pendidikan yang berkualitas, berbagai potensi anak akan sulit dikembangkan di kemudian hari. PAUD berperan sebagai penentu keberhasilan anak pada jenjang pendidikan berikutnya, karena anak yang mengikuti PAUD berkualitas umumnya memiliki kesiapan akademik dan non-akademik yang lebih baik saat memasuki Sekolah Dasar.

Sejalan dengan pelaksanaan otonomi daerah, pengelolaan PAUD menjadi kewajiban pemerintah kota sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Berdasarkan regulasi tersebut, pemerintah daerah kabupaten/kota memiliki kewenangan untuk menangani Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan Pendidikan Non Formal (PNF). Dalam pelaksanaannya, daerah juga dapat mengatur lebih lanjut melalui Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini yang mengatur aspek bentuk jenis satuan pendidikan, tenaga pendidik, standar sarana prasarana, kurikulum, pengawasan, pembinaan, dan pendanaan.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bengkulu sebagai *leading sector* dalam penyelenggaraan pendidikan di wilayah Kota Bengkulu memiliki tugas dan fungsi yang sangat strategis dalam mengelola, membina, dan mengawasi lembaga PAUD, baik negeri maupun swasta. Berdasarkan Peraturan Daerah, pengawasan dan pembinaan penyelenggaraan PAUD menjadi tanggung jawab pemerintah daerah, di mana dinas pendidikan bertugas membina dan mengawasi tenaga pendidik dalam peningkatan mutu PAUD melalui pembinaan, pemantauan, serta pembinaan guru dan kepala sekolah.

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bengkulu mencakup beberapa aspek penting. Pertama, aspek perizinan pendirian dan operasional lembaga PAUD. Kedua, pembinaan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan PAUD melalui berbagai program pelatihan dan bimbingan teknis. Ketiga, fasilitasi dan pendampingan dalam proses akreditasi lembaga PAUD. Keempat, pengawasan dan pengendalian mutu penyelenggaraan PAUD. Kelima, fasilitasi sarana dan prasarana pendidikan bagi lembaga PAUD yang membutuhkan.



Komitmen Pemerintah Kota Bengkulu dalam memperkuat layanan PAUD terus ditunjukkan, termasuk melalui kehadiran Bunda PAUD Kota Bengkulu bersama jajaran Dinas Pendidikan dan Kebudayaan serta Tim Pokja Bunda PAUD Kota Bengkulu dalam berbagai kegiatan nasional untuk memperkuat sinergi antara pemerintah pusat dan daerah. Kehadiran tersebut menjadi bentuk dukungan terhadap kebijakan nasional wajib belajar satu tahun prasekolah serta program Transisi PAUD ke SD yang Menyenangkan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bengkulu akan berdampak langsung pada kualitas penyelenggaraan PAUD di seluruh wilayah Kota Bengkulu. Jika pelayanan pengelolaan dan pembinaan berjalan dengan baik, maka lembaga PAUD akan terbantu dalam meningkatkan mutu pendidikannya. Namun sebaliknya, jika pelayanan tersebut masih lemah, maka berbagai permasalahan di tingkat lembaga PAUD akan sulit teratasi. Oleh karena itu, peran dan fungsi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bengkulu sebagai regulator, fasilitator, dan supervisor PAUD menjadi sangat krusial dalam upaya peningkatan mutu pendidikan anak usia dini di daerah ini.

Berdasarkan data Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bengkulu tahun 2024, jumlah lembaga PAUD yang beroperasi di Kota Bengkulu tercatat sebanyak 437 lembaga yang tersebar di berbagai kelurahan dan kecamatan. Angka ini mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya yang mencapai 446 lembaga. Kepala Bidang PAUD Dinas Pendidikan Kota Bengkulu menjelaskan bahwa penurunan ini disebabkan oleh banyaknya lembaga yang tidak mampu mengikuti perkembangan zaman, berinovasi, serta memenuhi persyaratan akreditasi yang ditentukan oleh pemerintah.

Penurunan jumlah lembaga PAUD ini menjadi indikasi awal bahwa pembinaan dan pendampingan dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bengkulu terhadap lembaga PAUD masih perlu ditingkatkan. Persaingan antar lembaga yang semakin ketat menuntut lembaga PAUD untuk terus berinovasi, namun tanpa dukungan optimal dari Dinas, banyak lembaga yang akhirnya tidak mampu bertahan.

Kepala Bidang PAUD Dinas Pendidikan Kota Bengkulu juga mengungkapkan bahwa salah satu faktor yang perlu menjadi perhatian serius dari Dinas Pendidikan adalah penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta penerapan program pendidikan yang inovatif dan sesuai dengan perkembangan regulasi yang ada. Banyak lembaga PAUD di Kota Bengkulu yang masih kekurangan fasilitas dasar seperti ruang kelas yang layak, sanitasi, area bermain yang aman, serta fasilitas pembelajaran yang mendukung proses belajar mengajar. Keterbatasan sarana dan prasarana ini menjadi kendala utama bagi lembaga PAUD untuk dapat mempertahankan atau meningkatkan status akreditasinya.

Selain itu, dari sisi akreditasi, Gubernur Bengkulu menyampaikan bahwa dari total 4.416 satuan pendidikan mulai dari PAUD hingga pendidikan dasar menengah di Provinsi Bengkulu, sekitar 2.200-an atau 50 persennya berada pada tingkatan PAUD. Hal ini menunjukkan bahwa PAUD mendominasi jumlah satuan pendidikan di Provinsi Bengkulu, sehingga pembinaan dan pengawasan terhadap PAUD menjadi sangat krusial. Ketua BAN-PDM Provinsi Bengkulu menyampaikan bahwa akreditasi lembaga pendidikan merupakan upaya untuk terus mendorong peningkatan mutu maupun kualitas di setiap lembaga pendidikan, baik formal maupun non formal.

Tabel 1.1 Permasalahan Pelayanan Bidang PAUD Dinas Pendidikan dan

Kebudayaan Kota Bengkulu

No	Permasalahan	Data / Fakta Lokal
1.	Penurunan jumlah PAUD	Jumlah PAUD di Kota Bengkulu menurun dari 446 lembaga(2023) menjadi 437 lembaga (2024)
2.	Keterbatasan Sarana dan Prasarana	Banyak lembaga PAUD masih kekurangan fasilitas dasar seperti ruang kelas layak, sanitasi, area bermain aman, dan fasilitas pembelajaran
3.	Rendahnya Capaian Akreditasi	Banyak lembaga PAUD di Kota Bengkulu yang belum terakreditasi; penurunan jumlah PAUD disebabkan ketidakmampuan memenuhi persyaratan akreditasi
4.	Minimnya Pengawasan dan Pembinaan	Diduga masih minimnya pengawasan dan kurangnya transparansi dalam pelaksanaan program pendidikan
5.	Keterbatasan Pendampingan Akreditasi	Dukungan Dinas dalam proses akreditasi masih terbatas pada dukungan emosional (pengarahan, pembinaan, motivasi) dan belum optimal pada pendampingan teknis

Sumber : Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bengkulu, Laporan Data Pokok Pendidikan (Dapodik) dan Evaluasi Program Bidang PAUD

Meskipun Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bengkulu telah menjalankan berbagai program untuk mengelola dan membina lembaga PAUD, hingga saat ini belum diketahui secara objektif bagaimana sebenarnya kualitas pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut. Penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan memiliki fokus yang berbeda dan belum secara spesifik mengkaji aspek kualitas pelayanan birokrasi dari dinas pendidikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Asmara, Ruffan, dan Putra pada tahun 2023 di Universitas Bengkulu lebih berfokus pada dukungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bengkulu dalam proses akreditasi, seperti dukungan emosional berupa pengarahan dan pembinaan, serta dukungan pelayanan berupa motivasi, pengawasan,



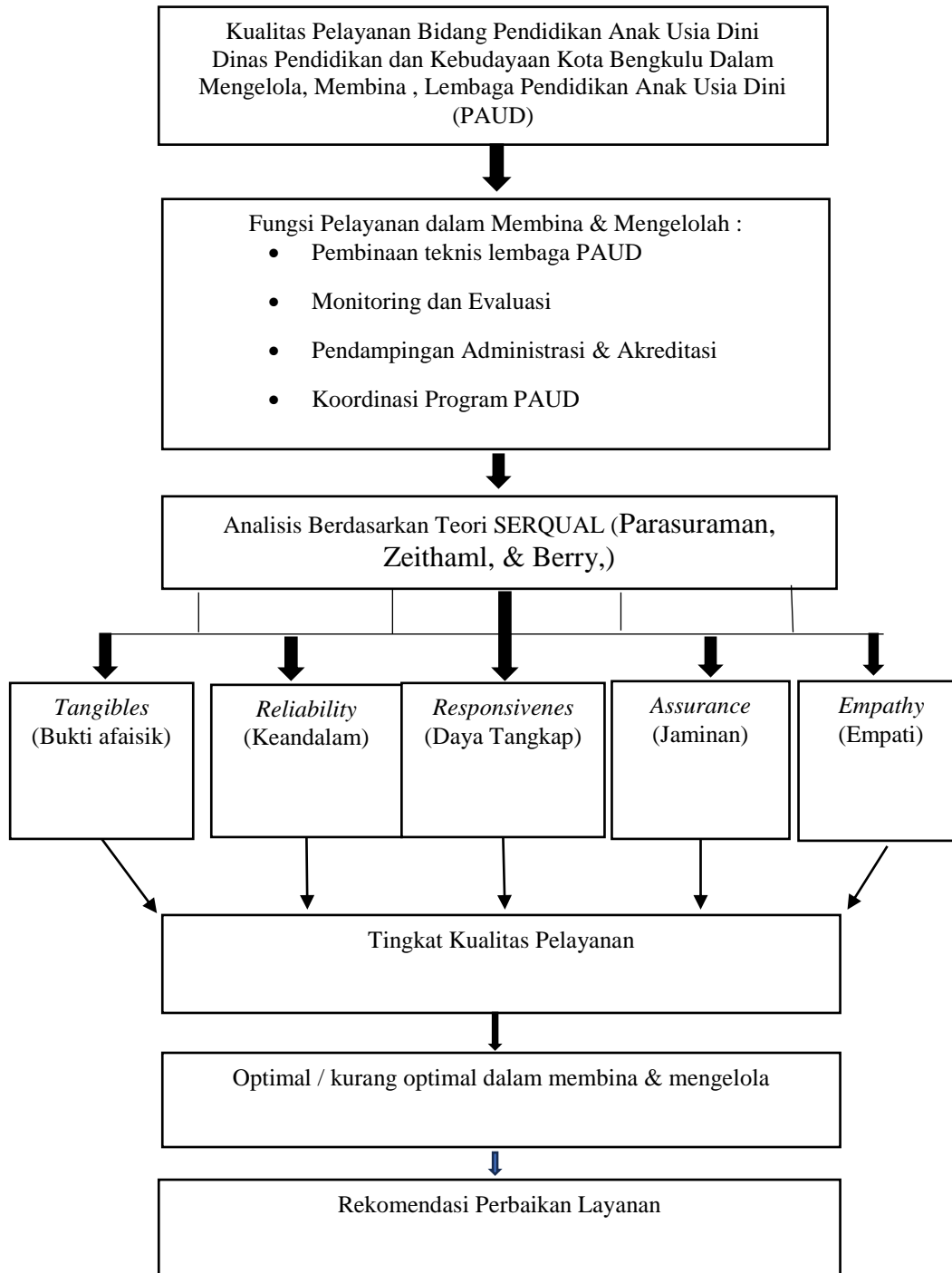
dan pendampingan. Penelitian ini terbatas hanya pada aspek akreditasi dan belum menyentuh seluruh dimensi pelayanan pengelolaan dan pembinaan PAUD secara komprehensif, seperti pembinaan kompetensi guru, fasilitasi sarana prasarana, pengawasan mutu, dan perizinan lembaga.

Penelitian tentang kondisi guru PAUD di Kota Bengkulu yang dilakukan oleh Nasirun, dkk pada tahun 2021 lebih difokuskan pada tingkat pemahaman guru dalam penelitian tindakan kelas (PTK), serta profil guru yang meliputi kualifikasi pendidikan, kesesuaian jurusan, sertifikasi, dan masa mengajar. Penelitian ini tidak mengkaji peran dan kualitas pelayanan Dinas Pendidikan dalam membina dan meningkatkan kompetensi guru-guru tersebut. Padahal, temuan penelitian ini menunjukkan adanya masalah ketidaksesuaian jurusan (52 persen) dan rendahnya sertifikasi (81 persen) yang seharusnya menjadi perhatian dan tanggung jawab Dinas Pendidikan.

2. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif** dengan jenis **deskriptif**. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk menganalisis dan menggambarkan secara mendalam kualitas pelayanan Bidang Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bengkulu, bukan untuk mengukur hubungan statistik.

Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta di lapangan. Dalam konteks ini, peneliti akan menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) yang dirasakan oleh lembaga PAUD di Kota Bengkulu. Berikut adalah kerangka pemikiran dari penelitian ini:





3. Hasil dan Pembahasan

a. Tangibles (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, Bidang PAUD Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bengkulu telah memiliki sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pelayanan kepada lembaga PAUD. Fasilitas tersebut meliputi ruang kerja pegawai, komputer, printer, jaringan internet, dokumen administrasi, serta ruang pelayanan yang digunakan dalam proses pengelolaan dan pembinaan lembaga PAUD. Hasil wawancara dengan informan dari Bidang PAUD menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia telah membantu pelaksanaan pelayanan administrasi, pendataan Dapodik, pembinaan kelembagaan, serta koordinasi. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bengkulu, diketahui bahwa Bidang PAUD telah memiliki fasilitas yang cukup memadai dalam mendukung pelaksanaan pelayanan kepada lembaga PAUD. Fasilitas tersebut meliputi ruang kerja, meja pelayanan, komputer, printer, jaringan internet, serta dokumen administrasi yang digunakan dalam proses pembinaan dan pengelolaan lembaga PAUD.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 selaku Kepala Bidang PAUD, diperoleh keterangan sebagai berikut:

“Kami berupaya menyediakan sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelayanan kepada lembaga PAUD agar proses administrasi dan pembinaan dapat berjalan dengan baik.”

Hal yang sama juga disampaikan oleh Informan 2 selaku staf Bidang PAUD:

“Fasilitas yang tersedia saat ini cukup membantu dalam pelaksanaan pelayanan, terutama dalam pengelolaan data Dapodik dan administrasi lembaga PAUD.”

Sementara itu, Informan 6 selaku Kepala TK menyatakan:

“Ketika kami datang ke dinas, pelayanan yang diberikan cukup baik dan fasilitas yang tersedia membantu kami dalam mengurus kebutuhan administrasi lembaga.”

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dimensi Tangibles telah terlaksana dengan cukup baik karena didukung oleh fasilitas pelayanan yang memadai.

b. Reliability (Keandalan)

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan yang diberikan oleh Bidang PAUD telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Pelayanan administrasi, pendataan lembaga, serta kegiatan pembinaan dilakukan secara terencana sesuai program kerja yang telah ditetapkan.

Informan 1 selaku Kepala Bidang PAUD menyampaikan:

“Kami berusaha memberikan pelayanan sesuai standar operasional yang berlaku sehingga setiap lembaga memperoleh pelayanan yang sama.”

Informan 3 selaku staf Bidang PAUD menyatakan:

“Setiap permohonan layanan yang masuk kami proses sesuai prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan.”

Selain itu, Informan 8 selaku Kepala TK menyampaikan:

“Pelayanan yang diberikan cukup baik karena petugas membantu menjelaskan setiap prosedur yang harus kami lakukan.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa Bidang PAUD telah menunjukkan keandalan dalam memberikan pelayanan kepada lembaga PAUD meskipun masih terdapat beberapa kendala yang berkaitan dengan jumlah lembaga yang harus dilayani.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas Bidang PAUD memiliki daya tanggap yang cukup baik dalam merespons kebutuhan lembaga PAUD. Respon tersebut terlihat dari kesediaan petugas dalam memberikan informasi, arahan, serta solusi terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi lembaga.

Informan 4 selaku staf Bidang PAUD menyatakan:

“Ketika ada pengelola PAUD yang mengalami kendala, kami berusaha memberikan respon secepat mungkin agar masalah dapat segera diselesaikan.”

Informan 9 selaku Kepala TK mengungkapkan:

“Jika ada masalah terkait Dapodik atau administrasi lainnya, petugas biasanya cepat memberikan penjelasan dan bantuan.”

Senada dengan itu, Informan 10 selaku Pengelola PAUD mengatakan:

“Komunikasi dengan pihak dinas cukup baik karena informasi biasanya langsung disampaikan kepada lembaga.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan kepada lembaga PAUD telah berjalan dengan cukup baik.

d. Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya kepada pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian, petugas Bidang PAUD dinilai memiliki kompetensi dan kemampuan yang cukup baik dalam memberikan pelayanan.

Informan 1 selaku Kepala Bidang PAUD menyampaikan:

“Kami selalu berupaya memberikan pelayanan yang profesional serta sesuai dengan aturan yang berlaku.”

Informan 7 selaku Kepala TK menyatakan:

“Petugas memahami tugasnya dengan baik sehingga kami merasa terbantu ketika membutuhkan informasi atau pembinaan.”

Informan 11 selaku Pengelola PAUD juga mengungkapkan:

“Kami merasa yakin dengan pelayanan yang diberikan karena petugas mampu menjelaskan berbagai prosedur secara jelas.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dimensi assurance telah terlaksana dengan baik karena petugas mampu memberikan rasa percaya kepada lembaga PAUD.



e. Empathy (Empati)

Empati merupakan bentuk perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian, petugas Bidang PAUD menunjukkan sikap ramah, terbuka, dan komunikatif dalam memberikan pelayanan.

Informan 12 selaku Kepala TK menyatakan:

“Petugas cukup ramah dan selalu berusaha membantu ketika kami menghadapi kesulitan.”

Informan 5 selaku Kepala TK mengatakan:

“Ketika kami membutuhkan konsultasi mengenai administrasi atau program PAUD, petugas memberikan penjelasan dengan baik.”

Sementara itu, Informan 1 selaku Kepala Bidang PAUD menjelaskan:

“Kami berusaha memahami kebutuhan setiap lembaga PAUD agar pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan kebutuhan mereka.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dimensi empathy telah terlaksana dengan baik karena petugas menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan lembaga PAUD.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, kualitas pelayanan Bidang Pendidikan Anak Usia Dini Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bengkulu dalam mengelola dan membina lembaga PAUD dapat dianalisis menggunakan teori SERVQUAL yang terdiri dari dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Pada dimensi Tangibles, hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan yang tersedia telah mendukung pelaksanaan pelayanan dan pembinaan kepada lembaga PAUD. Ketersediaan sarana dan prasarana tersebut memudahkan petugas dalam menjalankan tugas serta membantu lembaga PAUD dalam memperoleh pelayanan yang dibutuhkan.

Pada dimensi Reliability, pelayanan yang diberikan telah dilaksanakan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku. Pelaksanaan pembinaan, pendampingan administrasi, serta monitoring menunjukkan adanya komitmen Bidang PAUD dalam memberikan pelayanan yang konsisten kepada lembaga PAUD. Pada dimensi Responsiveness, petugas menunjukkan kemampuan yang cukup baik dalam merespons kebutuhan dan permasalahan lembaga PAUD. Komunikasi yang terjalin antara petugas dan lembaga PAUD menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya pelayanan yang efektif.

Pada dimensi Assurance, petugas dinilai memiliki kemampuan dan kompetensi yang memadai dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut terlihat dari kemampuan petugas dalam memberikan informasi, pembinaan, dan pendampingan kepada lembaga PAUD sehingga menimbulkan rasa percaya dari pengguna layanan. Selanjutnya pada dimensi Empathy, petugas menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan lembaga PAUD. Sikap

ramah, terbuka, dan komunikatif menjadi faktor yang mendukung terciptanya hubungan yang baik antara pihak dinas dan lembaga PAUD.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan Bidang Pendidikan Anak Usia Dini Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bengkulu dalam mengelola dan membina lembaga PAUD dapat dikategorikan cukup baik, karena kelima dimensi SERVQUAL telah terlaksana dalam proses pelayanan. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan pada aspek pemerataan pembinaan, intensitas pendampingan, serta dukungan sarana dan prasarana guna meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih optimal.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan Bidang Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bengkulu dalam mengelola dan membina lembaga PAUD, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan telah berjalan dengan baik pada empat dimensi, yaitu keandalan (reliability) yang tercermin dari pelayanan sesuai prosedur dan informasi yang konsisten, daya tanggap (responsiveness) yang ditunjukkan dengan kecepatan petugas merespon keluhan dan kebutuhan lembaga PAUD, jaminan (assurance) yang terlihat dari kompetensi, keramahan, dan profesionalisme petugas serta tersedianya Maklumat Pelayanan, serta empati (empathy) yang diwujudkan melalui kepedulian, pendampingan, dan pemahaman terhadap kondisi spesifik setiap lembaga PAUD. Namun demikian, dimensi bukti fisik (tangibles) masih memerlukan peningkatan terutama dalam hal digitalisasi pelayanan dan pengurangan penumpukan berkas fisik, meskipun fasilitas dasar seperti ruang pelayanan, komputer, dan akses internet sudah tersedia.

5. Daftar pustaka

- Andini, A. (2023). Bentuk Dukungan Dinas Pendidikan Kota Bengkulu Kepada Lembaga PAUD. Bengkulu: Universitas Bengkulu.
- Asmara, A., dkk. (2023). Dukungan Dinas Pendidikan Kota Bengkulu kepada Satuan PAUD dalam Akreditasi. Bengkulu: Universitas Bengkulu.
- Fullan, M., & Edwards, M. (2022). *Coherence Making: How Education Leaders Cultivate Systemic Change*. Toronto: Pearson Education.
- Kemendikbudristek. (2024). Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 12 Tahun 2024 tentang Standar Nasional Pendidikan Anak Usia Dini. Jakarta: Kemendikbudristek.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. California: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Monica, M., dkk. (2022). Hubungan Kualitas Layanan PAUD dengan Kepuasan Orang Tua di Kota Bengkulu. Bengkulu: Universitas Bengkulu.
- Mulyasa, E. (2024). *Manajemen Pendidikan Anak Usia Dini*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.



- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Ratnawati, T., & Susilowati, D. (2024). *Kualitas Pelayanan Publik dalam Sektor Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Republik Indonesia. (2003). *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulasm, E. (2019). *Evaluasi Pengelolaan Dana BOP di Lembaga PAUD Kota Bengkulu*. Bengkulu: Universitas Bengkulu.