

Kualitas Pelayanan Lembaga PAUD dan Dampaknya pada Kepuasan Orang Tua

Asti Amanda^{1*}

¹ Universitas Negeri Padang, Indonesia

*Penulis Korespondensi: astyamanda45@gmail.com

Abstract. Early childhood is a period of rapid growth and development in a child's life. At this stage, children begin to form the foundations of their intelligence, character, and social and emotional abilities that will influence their future lives. Therefore, early childhood education plays a very important role in providing stimulation and learning experiences that are appropriate for their stage of development. In West Sumatra Province, public awareness of the importance of early childhood education services continues to increase along with the growing number of early childhood education institutions. However, the increase in the number of institutions has not been accompanied by an improvement in service quality. Many institutions still face obstacles such as a shortage of qualified teachers, a lack of facilities and infrastructure, and low teacher welfare. This situation has an impact on the quality of services received by children and the satisfaction of parents as service recipients. The results of this study are expected to provide a deeper understanding of the importance of improving service quality as an effort to create high-quality, competitive PAUD institutions that are able to meet the expectations of the community.

Keywords: Early Childhood Education; Educational Facilities; Parent Satisfaction; Quality of Service; Teacher Competence.

Abstrak. Anak usia dini merupakan individu yang berada pada masa pertumbuhan dan perkembangan paling pesat dalam kehidupannya. Pada tahap ini, anak mulai membentuk dasar-dasar kecerdasan, karakter, serta kemampuan sosial dan emosional yang akan mempengaruhi kehidupannya di masa depan. Oleh karena itu, pendidikan anak usia dini memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan stimulasi dan pengalaman belajar yang sesuai dengan tahap perkembangannya. Di Provinsi Sumatera Barat, kesadaran masyarakat terhadap pentingnya layanan PAUD terus meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah lembaga pendidikan anak usia dini. Namun, peningkatan jumlah lembaga belum diiringi dengan peningkatan kualitas layanan yang memadai. Masih banyak lembaga yang menghadapi kendala seperti keterbatasan tenaga pendidik yang berkualifikasi, kurangnya sarana dan prasarana, serta rendahnya kesejahteraan guru. Kondisi ini berdampak pada mutu layanan yang diterima anak dan kepuasan orang tua sebagai penerima layanan. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya peningkatan mutu layanan sebagai upaya mewujudkan lembaga PAUD yang bermutu, berdaya saing, dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Kata Kunci: Kepuasan Orang Tua; Kompetensi Guru; Kualitas Pelayanan; Pendidikan Anak Usia Dini; Sarana dan Prasarana.

1. LATAR BELAKANG

Anak usia dini adalah individu yang berada pada rentang usia 0-6 tahun sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem pendidikan Nasional. Masa ini dikenal sebagai masa emas (*golden ege*) karena anak mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang sangat pesat, baik dari aspek fisik-motorik, kognitif, bahasa, sosial-emosional, maupun moral-spiritual. Menurut teori perkembangan anak Piaget, usia dini merupakan fase praoperasional di mana anak mulai aktif membangun pengetahuan melalui interaksi dengan lingkungan. Oleh karena itu, pendidikan anak usia dini (PAUD) memiliki urgensi yang tinggi sebagai fondasi dalam pembentukan karakter, kecerdasan, dan kepribadian anak dimasa depan.

Kesadaran akan pentingnya PAUD di Indonesia terus meningkat, termasuk di Provinsi Sumatera Barat. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan menteri pendidikan Nasional nomor 58 Tahun 2009 tentang Standar PAUD, yang menekankan pentingnya layanan pendidikan sejak usia dini. Berdasarkan data Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan teknologi, jumlah satuan PAUD di Provinsi Sumatera Barat mencapai sekitar 5.104 lembaga (TK, KB, TPA dan SPS). Namun, berdasarkan SK Akreditasi BAN PAUD dan PNF Tahun 2023, hanya 16 satuan pendidikan PAUD yang terakreditasi (A, B, atau C), dan hanya sebagian kecil yang berstatus A. hal ini menunjukkan adanya kesenjangan besar antara kuantitas lembaga PAUD dan kualitas mutu yang telah diakui secara resmi. Selain itu, hal ini ditunjukkan oleh meningkatnya Angka Partisipasi Kasar (APK) PAUD usia 3–6 tahun telah mencapai 87,48% pada tahun 2023 (BPS Sumatera Barat, 2023). Capaian ini tergolong tinggi, tetapi masih ada sekitar 12,52% anak usia dini yang belum terlayani. Kondisi ini menunjukkan bahwa tantangan PAUD tidak lagi hanya berkaitan dengan aspek kuantitas, melainkan juga kualitas layanan.

Seiring meningkatnya jumlah lembaga PAUD, muncul persoalan mengenai mutu layanan yang diberikan. Kualitas PAUD tidak hanya menyangkut pembelajaran akademis, tetapi juga mencakup kompetensi pendidik, kesesuaian kurikulum dengan perkembangan anak, kelayakan sarana prasarana, serta pola komunikasi antara lembaga dan orang tua. Fakta di lapangan menunjukkan masih banyak guru PAUD di Sumatera Barat yang belum memenuhi kualifikasi akademik (42% menurut Dinas pendidikan, 2023), keterbatasan alat permainan edukatif, serta rendahnya kesejahteraan guru yang berdampak pada mutu layanan.

Teori kepuasan konsumen dari Oliver (1997) menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kenyataan layanan sesuai atau melebihi harapan. Urgensi kajian ini semakin nyata karena kualitas pelayanan lembaga PAUD akan berdampak langsung terhadap kepuasan orang tua sebagai penerima layanan. Kepuasan mereka akan memunculkan kepercayaan, loyalitas, dan rekomendasi positif bagi lembaga. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menurunkan citra lembaga, menimbulkan keluhan, bahkan mengurangi jumlah peserta didik. Oleh karena itu, mengkaji kualitas pelayanan PAUD dan dampaknya terhadap kepuasan orang tua menjadi penting untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan mutu lembaga PAUD di masa mendatang. Dengan demikian, kajian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai keterkaitan kualitas pelayanan lembaga PAUD dengan tingkat kepuasan orang tua, khususnya dalam konteks PAUD di Sumatera Barat yang masih menghadapi berbagai tantangan mutu.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas Layanan

Kualitas layanan dalam lembaga pendidikan, termasuk PAUD, merupakan tolak ukur utama keberhasilan lembaga dalam memenuhi harapan pengguna layanan, baik anak maupun orang tua. Menurut Zeithaml & Bitner (2023), kualitas layanan didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan yang diterima. Dalam konteks pendidikan anak usia dini, kualitas layanan tidak hanya berfokus pada hasil belajar anak, tetapi juga pada sejauh mana lembaga memberikan pengalaman belajar yang aman, menyenangkan, dan sesuai dengan tahap perkembangan anak.

Model *Service Quality (SERVQUAL)* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry tetap relevan hingga saat ini, namun berbagai penelitian terbaru menegaskan perlunya penyesuaian indikator untuk konteks pendidikan. Menurut Hur et al. (2024), dimensi *reliability* dan *assurance* menjadi faktor dominan dalam menentukan persepsi orang tua terhadap kualitas layanan PAUD, karena keduanya berkaitan langsung dengan kompetensi guru dan kredibilitas lembaga. Selain itu, penelitian Lastriyani et al. (2024) menemukan bahwa dimensi *tangibles* seperti sarana belajar, alat permainan edukatif (APE), dan kebersihan lingkungan turut berkontribusi terhadap kepercayaan orang tua terhadap lembaga.

Lebih lanjut, Deding & Minnaert (2025) menjelaskan bahwa peningkatan kualitas layanan PAUD sangat bergantung pada *professional development* guru, yakni upaya peningkatan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan. Guru yang kompeten akan mampu menerapkan pembelajaran berorientasi pada anak (*child-centered learning*), yang mendorong partisipasi aktif dan kemandirian anak dalam belajar. Pendapat ini diperkuat oleh penelitian AASH (2025) yang menunjukkan korelasi positif antara kompetensi guru, kualitas interaksi guru-anak, dan kepuasan orang tua terhadap layanan lembaga.

Selain faktor pendidik, kualitas layanan PAUD juga mencakup dimensi manajerial. Menurut Fitriani & Suprihatin (2024), manajemen lembaga yang efektif ditandai oleh sistem komunikasi terbuka, transparansi kebijakan, serta partisipasi orang tua dalam perencanaan kegiatan. Hal ini sejalan dengan konsep *responsive management*, di mana lembaga pendidikan berperan aktif dalam menyesuaikan layanan terhadap kebutuhan pengguna. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan PAUD merupakan kombinasi dari profesionalitas pendidik, kelayakan sarana prasarana, dan tata kelola lembaga yang akuntabel.

Kepuasan Orang Tua

Kepuasan orang tua adalah perasaan positif yang muncul setelah membandingkan antara harapan terhadap layanan pendidikan dengan pengalaman nyata yang diterima. Menurut teori kepuasan pelanggan yang dikembangkan oleh Oliver (1997), kepuasan muncul ketika persepsi terhadap layanan sesuai atau melampaui ekspektasi. Dalam konteks PAUD, orang tua akan merasa puas apabila lembaga memberikan layanan yang tidak hanya mendidik anak secara akademik, tetapi juga memperhatikan aspek emosional, sosial, dan kenyamanan anak selama proses pembelajaran.

Penelitian terkini menunjukkan bahwa kepuasan orang tua merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan lembaga PAUD. Saranko et al. (2025) menegaskan bahwa kepuasan orang tua dipengaruhi oleh tiga aspek utama: interaksi guru-anak yang positif, komunikasi lembaga yang transparan, dan lingkungan belajar yang aman serta inklusif. Sementara itu, penelitian Kaya et al. (2025) mengungkap bahwa tingkat kepuasan orang tua berbanding lurus dengan keterlibatan mereka dalam proses pendidikan anak di rumah. Artinya, ketika orang tua merasa puas dengan layanan lembaga, mereka cenderung lebih aktif mendukung program pendidikan anaknya.

Di Indonesia, Wulandari (2023) menemukan bahwa komunikasi dua arah antara guru dan orang tua menjadi faktor paling berpengaruh dalam membangun loyalitas dan kepercayaan terhadap lembaga PAUD. Selain itu, penelitian Sari (2021) menunjukkan bahwa aspek *assurance* dan *tangibles* yang mencakup profesionalitas guru dan fasilitas belajar berperan signifikan dalam membentuk kepuasan orang tua. Penelitian terbaru oleh Kemenko PMK (2025) juga menyoroti pentingnya penerapan pendekatan PAUD Holistik Integratif (PAUD HI), yang memadukan layanan pendidikan, kesehatan, gizi, dan perlindungan anak. Pendekatan ini terbukti meningkatkan kepuasan orang tua karena lembaga memberikan pelayanan menyeluruh, bukan hanya akademis.

Dengan demikian, kepuasan orang tua dalam konteks lembaga PAUD merupakan hasil dari interaksi kompleks antara kualitas layanan, komunikasi, dan kepercayaan. Kepuasan yang tinggi tidak hanya memperkuat loyalitas orang tua, tetapi juga menjadi indikator keberhasilan lembaga dalam menciptakan lingkungan belajar yang sehat, manusiawi, dan berdaya saing.

3. METODE PENELITIAN

Penulisan artikel ini menggunakan studi literatur. Penulis melakukan review dari beberapa literatur seperti jurnal, artikel penelitian maupun literatur lain yang berhubungan dengan topik kualitas pelayanan dan kepuasan orang tua di lembaga PAUD. Studi literatur menurut Ilman (2014) adalah mencari referensi teori yang relevan dengan kasus atau permasalahan yang ditemukan. Studi literatur ini menyoroti topik yang dibahas dan juga akan memperkuat pendapat yang disampaikan oleh penulis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Kualitas Pelayanan Lembaga PAUD di Sumatera Barat

Kualitas pelayanan lembaga PAUD di Sumatera Barat masih menjadi isu penting dalam upaya peningkatan mutu pendidikan anak usia dini. Berdasarkan data BAN PAUD dan PNF (2023), dari 5.104 lembaga PAUD yang ada, hanya sebagian kecil yang terakreditasi A, yang menunjukkan bahwa pemerataan mutu layanan belum tercapai. Menurut kementerian pendidikan, kebudayaan, Riset dan teknologi (2024), tantangan utama yang dihadapi PAUD meliputi rendahnya kualifikasi pendidik, keterbatasan sarana prasarana, dan lemahnya tata kelola lembaga. Kualitas layanan lembaga PAUD dapat diukur melalui penerapan delapan standar mutu yang ditetapkan. Delapan standar tersebut menjadi acuan utama dalam menilai sejauh mana lembaga PAUD mampu memberikan layanan yang berkualitas, menyeluruh, dan berorientasi pada kebutuhan perkembangan anak.

Pertama, Standar Tingkat Pencapaian Perkembangan Anak (TPPA) mencakup aspek perkembangan nilai agama dan moral, fisik-motorik, kognitif, bahasa, sosial-emosional, dan seni. Lembaga PAUD yang berkualitas harus mampu memberikan stimulasi melalui kegiatan bermain yang edukatif agar anak mencapai perkembangan optimal sesuai usianya. Di Sumatera Barat, masih ditemukan kesenjangan capaian perkembangan anak antara lembaga di perkotaan dan pedesaan akibat perbedaan fasilitas dan kompetensi pendidik. Oleh karena itu, lembaga perlu memastikan kegiatan pembelajaran benar-benar berbasis perkembangan anak, bukan berorientasi pada akademik semata.

Kedua, Standar Isi mencakup ruang lingkup program pembelajaran dan tujuan pengembangan anak. Kurikulum PAUD yang baik harus fleksibel, kontekstual, dan berlandaskan pada budaya lokal. Menurut Suyadi (2023), lembaga PAUD yang mampu mengintegrasikan kearifan lokal dalam pembelajaran akan lebih relevan dengan karakter anak dan lingkungan. Namun, masih banyak lembaga di Sumatera Barat yang belum menyusun

kurikulum secara mandiri sesuai potensi daerah, sehingga pembelajaran kurang kontekstual dan monoton.

Ketiga, Standar Proses mencakup proses pembelajaran di PAUD harus menyenangkan, kreatif, dan berpusat pada anak (*child-centered learning*). Berdasarkan temuan Kemdikbudristek (2024), banyak lembaga PAUD yang belum konsisten menerapkan pembelajaran berbasis bermain karena keterbatasan alat permainan edukatif (APE) dan ruang yang kurang memadai. Proses belajar yang ideal seharusnya memberi ruang bagi anak untuk bereksplorasi, bereksperimen, dan berinteraksi secara aktif. Guru harus berperan sebagai fasilitator yang mendorong rasa ingin tahu anak, bukan sekadar penyampai informasi.

Keempat, Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan menjadi faktor paling menentukan dalam kualitas layanan PAUD. Berdasarkan laporan Dinas Pendidikan Sumatera Barat (2023), sekitar 42% guru PAUD belum memiliki kualifikasi akademik minimal D-IV/S1 PAUD. Kondisi ini berpengaruh langsung terhadap kualitas interaksi guru-anak dan kepuasan orang tua terhadap layanan lembaga. Program pelatihan dan *continuous professional development* sangat dibutuhkan agar guru mampu menerapkan pembelajaran yang sesuai dengan karakteristik anak usia dini.

Kelima, Standar Sarana dan Prasarana meliputi ruang bermain, ruang kelas, peralatan, serta alat permainan edukatif (APE) yang sesuai dengan tahap perkembangan anak. Menurut penelitian Lastriyani et al. (2024), ketersediaan fasilitas belajar yang aman, bersih, dan menarik merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap persepsi orang tua tentang kualitas layanan lembaga. Di Sumatera Barat, lembaga di wilayah kota cenderung memiliki fasilitas lebih baik dibanding di daerah terpencil, sehingga pemerataan sarana perlu menjadi prioritas pemerintah daerah.

Keenam, Standar Pengelolaan Manajemen lembaga PAUD harus dilakukan secara profesional, partisipatif, dan transparan. Lembaga yang baik memiliki perencanaan program, pelaksanaan kegiatan, dan evaluasi yang jelas. Menurut Fitriani & Suprihatin (2024), tata kelola yang melibatkan partisipasi orang tua dan masyarakat akan menciptakan rasa memiliki serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Namun, banyak lembaga PAUD swasta di Sumatera Barat masih dikelola secara sederhana tanpa sistem administrasi dan monitoring yang efektif.

Ketujuh, Standar Pembiayaan menjadi salah satu indikator penting yang memengaruhi keberlanjutan layanan. Pembiayaan PAUD harus mencakup biaya investasi, operasional, dan personal. Lembaga yang mengelola keuangan secara transparan dan akuntabel akan menumbuhkan kepercayaan orang tua. Namun, masih banyak lembaga PAUD yang

bergantung pada iuran peserta didik, sehingga terbatas dalam melakukan pengembangan sarana dan pelatihan guru. Dukungan anggaran dari pemerintah daerah dan swasta perlu diperkuat agar mutu layanan meningkat merata.

Kedelapan, Standar Penilaian dilakukan secara berkelanjutan dan autentik, yaitu melalui observasi terhadap perilaku, karya, dan interaksi anak dalam kegiatan bermain. Guru perlu melakukan evaluasi tidak hanya untuk menilai capaian anak, tetapi juga untuk memperbaiki strategi pembelajaran. Menurut penelitian Rahman & Syahrul (2023), penggunaan instrumen penilaian yang komprehensif akan membantu guru memahami potensi anak dan memberi laporan perkembangan yang lebih transparan kepada orang tua. Lembaga yang menerapkan sistem penilaian terbuka biasanya lebih dipercaya dan dihargai oleh orang tua.

Dari berbagai temuan tersebut, penulis berpendapat bahwa gambaran kualitas pelayanan PAUD di Sumatera Barat menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan dan implementasi di lapangan. Meskipun pemerintah telah menekankan pentingnya PAUD berkualitas, realitasnya masih banyak lembaga yang berfokus pada jumlah peserta didik, bukan mutu layanan. Penulis menilai bahwa perbaikan mutu PAUD harus dimulai dari peningkatan profesionalitas guru dan pemerataan fasilitas agar kualitas layanan tidak hanya dinikmati oleh lembaga di perkotaan, tetapi juga menjangkau daerah pedesaan.

Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang

Kepuasan orang tua merupakan refleksi dari persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga PAUD. Berdasarkan teori kepuasan konsumen, kepuasan akan tercapai ketika harapan sejalan dengan kenyataan yang diterima (Oliver, 1997). Penelitian unsal Kaya et al. (2025) menunjukkan bahwa kepuasan orang tua memiliki hubungan positif dengan keterlibatan mereka dalam pendidikan anak. Artinya, ketika lembaga mampu memberikan layanan berkualitas, orang tua akan lebih aktif mendukung program lembaga dan terlibat dalam proses belajar anak.

Penelitian Saranko et al. (2025) di Finlandia juga menemukan bahwa faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan orang tua adalah interaksi guru-anak, komunikasi lembaga dengan orang tua, biaya pendidikan, dan manajemen lembaga. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan PAUD tidak hanya dinilai dari aspek pembelajaran, tetapi juga sejauh mana lembaga dapat menjalin hubungan yang baik dan transparan dengan orang tua.

Penelitian di Indonesia oleh Wulandari (2022) juga memperkuat temuan ini, bahwa komunikasi yang intensif dan transparansi lembaga memiliki peran penting dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas orang tua. Dengan demikian, kepuasan orang tua

tidak hanya mencerminkan keberhasilan lembaga dalam mengajar anak, tetapi juga dalam memberikan pelayanan yang manusiawi, komunikatif, dan profesional.

Penulis melihat bahwa kepuasan orang tua bukan hanya cerminan dari pelayanan akademik semata, tetapi juga dari interaksi emosional yang dibangun oleh lembaga. Orang tua merasa puas bukan hanya karena anaknya belajar dengan baik, tetapi karena merasa didengar, dilibatkan, dan dihargai. Dengan demikian, kualitas layanan PAUD yang baik tidak hanya menciptakan citra positif lembaga, tetapi juga membangun hubungan kepercayaan jangka panjang antara orang tua dan pendidik. Kepuasan orang tua, bagi penulis adalah bentuk validasi social atas keberhasilan lembaga dalam memberikan layanan yang bermakna.

Faktor Pelayanan yang Paling Signifikan dalam Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua

Berdasarkan hasil berbagai literatur, terdapat tiga faktor utama yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan orang tua di lembaga PAUD, yaitu kompetensi pendidik, ketersediaan sarana dan prasarana, dan manajemen serta komunikasi lembaga dengan orang tua.

Pertama, kompetensi guru menjadi faktor paling dominan dalam menentukan mutu layanan PAUD. Hur et al. (2024) menegaskan bahwa motivasi internal guru serta dukungan eksternal dari lembaga berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Guru yang terlatih dan memiliki etos kerja tinggi akan lebih mampu memberikan pembelajaran yang bermakna bagi anak, sehingga menumbuhkan rasa puas pada orang tua terhadap layanan lembaga.

Kedua, sarana dan prasarana mencerminkan *tangible quality* dari layanan PAUD. Menurut Tang et al. (2024), akses terhadap fasilitas pendidikan yang berkualitas masih belum merata secara global; anak-anak dari keluarga ekonomi menengah ke bawah cenderung mendapatkan layanan dengan kualitas lebih rendah. Oleh karena itu, pemerataan fasilitas belajar yang layak menjadi kunci untuk menciptakan kualitas layanan yang adil bagi semua peserta didik.

Ketiga, manajemen dan komunikasi lembaga juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua. Penelitian Kementerian Koordinator PMK (2025) menyoroti pentingnya pendekatan PAUD Holistik Integratif (PAUD HI) yang menekankan kolaborasi antara lembaga, orang tua, dan masyarakat untuk menciptakan layanan yang komprehensif—tidak hanya pendidikan, tetapi juga kesehatan, gizi, dan kesejahteraan anak. Hal ini sejalan dengan konsep *responsiveness* dan *emphaty* dalam teori kualitas layanan yang menekankan pentingnya pelayanan yang cepat tanggap, perhatian, dan berorientasi pada kebutuhan lembaga.

Dengan demikian, ketiga faktor tersebut yang mulai dari kompetensi guru, sarana prasarana hingga komunikasi lembaga menjadi pilar utama yang memengaruhi tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan PAUD. Bila ketiganya dioptimalkan secara berkelanjutan, maka lembaga PAUD di Sumatera Barat dapat meningkatkan mutu pelayanan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pendidikan anak usia dini.

Penulis menilai bahwa ketiga faktor tersebut saling terkait dan membentuk fondasi utama kepuasan orang tua. Kompetensi guru menciptakan kepercayaan, fasilitas yang memadai membangun kenyamanan, dan manajemen yang komunikatif menumbuhkan keterikatan emosional. Ketika ketiganya berjalan harmonis, lembaga PAUD akan memperoleh dukungan penuh dari orang tua, baik dalam bentuk kepercayaan, partisipasi, maupun rekomendasi positif kepada masyarakat. Dengan demikian, penulis menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan PAUD harus dilakukan secara simultan dan berkelanjutan, tidak hanya sebatas memenuhi standar formal, tetapi juga menumbuhkan nilai-nilai kemanusiaan dan kepercayaan dalam layanan pendidikan anak usia dini.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pertama, kualitas pelayanan lembaga PAUD di Sumatera Barat secara umum masih menghadapi tantangan, terutama pada aspek kompetensi pendidik, kelayakan sarana prasarana, dan tata kelola lembaga. Data menunjukkan bahwa dari sekitar 5.104 lembaga PAUD, hanya sebagian kecil yang telah terakreditasi A, sehingga kualitas layanan masih belum merata.

Kedua, dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua sangat signifikan. Apabila layanan sesuai dengan harapan orang tua, maka kepuasan mereka meningkat, yang tercermin dalam kepercayaan, loyalitas, serta dukungan terhadap lembaga. Sebaliknya, keterbatasan layanan menurunkan kepuasan dan berdampak pada citra lembaga.

Ketiga, faktor pelayanan yang paling memengaruhi kepuasan orang tua adalah kompetensi guru (*assurance & reliability*), kelengkapan sarana prasarana (*tangibles*), serta komunikasi dan transparansi manajemen lembaga (*responsiveness & empathy*). Ketiga faktor ini terbukti menjadi penentu utama tingkat kepuasan orang tua.

Saran

Lembaga PAUD perlu meningkatkan kompetensi guru melalui pelatihan berkelanjutan, memperbaiki serta menambah sarana dan prasarana sesuai dengan standar nasional, serta memperkuat komunikasi dengan orang tua secara terbuka dan rutin. Orang tua diharapkan

tidak hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai mitra aktif dalam proses pendidikan anak. Keterlibatan orang tua dalam kegiatan sekolah, pemberian umpan balik terhadap layanan, serta dukungan moral bagi guru akan sangat membantu dalam meningkatkan kualitas lembaga PAUD.

Selain itu, pemerintah daerah perlu memperkuat kebijakan dan dukungan anggaran untuk peningkatan kualitas PAUD, termasuk penyelenggaraan program pelatihan guru, akreditasi lembaga, serta pemerataan sarana dan prasarana di daerah tertinggal. Program PAUD Holistik Integratif juga perlu diimplementasikan secara lebih luas agar pelayanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada aspek pendidikan, tetapi juga mencakup kesehatan, gizi, perlindungan, dan kesejahteraan anak secara menyeluruh.

DAFTAR REFERENSI

- AASH. (2025). *Riset hubungan antara kualitas guru PAUD dan perkembangan anak di Indonesia*. Asosiasi Ahli Sumber Daya Manusia Pendidikan.
- Annisa, M., Ismaniar, & Jalius. (2022). Motivasi orang tua di luar Kelurahan Balai Jariang memasukkan anaknya ke PAUD Permata Bunda (SPNF-SKB) Kota Payakumbuh. *Spektrum: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah (PLS)*, 10(2), 112–121.
- Badan Akreditasi Nasional PAUD dan PNF. (2023). *SK akreditasi PAUD dan PNF Provinsi Sumatera Barat tahap II*. BAN PAUD dan PNF.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat. (2023). *Statistik pendidikan Sumatera Barat 2023*. Badan Pusat Statistik.
- Daniati, R. (2013). Peningkatan kemampuan kognitif anak melalui permainan flanel di PAUD Negeri Pembina 2 Payakumbuh. *Spektrum: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah (PLS)*, 1(2), 77–84.
- Deding, M., & Minnaert, A. (2025). Improving child outcomes and quality in early childhood education and care through implementation of professional development: A meta-systematic literature review of pre- and in-service approaches. *Early Education and Development*, 35(1), 25–42.
- Hur, E., Jeon, L., & Buettner, C. K. (2024). What drives early childhood providers to increase quality? Applying expectancy-value theory to examine motivation to improve quality ratings. *Early Education and Development*, 36(2), 175–191.
- Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2025). *Strategi nasional PAUD holistik integratif 2025–2029*. Kemenko PMK.

- Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. (2024). *Laporan peningkatan mutu layanan PAUD dan pemerataan pendidikan anak usia dini*. Kemendikbudristek.
- Lastriyani, D., Rahmawati, E., & Pratama, S. (2024). Kualitas pelayanan pendidikan di TK Aisyiyah Kota Sukabumi: Pendekatan metode service quality. *Jurnal Munaddhomah: Manajemen Pendidikan Islam*, 8(1), 55–68.
- Sari, D. (2021). Pengaruh kualitas guru dan sarana belajar terhadap kepuasan orang tua di PAUD. *Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 6(2), 45–55.
- Utama, I., Karnawati, T. A., & Handarini, D. M. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap *word of mouth* melalui kepuasan orang tua sebagai variabel intervening pada Kidsstar Preschool di Kota Makassar. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 5(9), 687–700. <https://doi.org/10.59141/japendi.v5i9.3307>
- Widyowaty, E., Novitawati, N., & Sulaiman, S. (2024). Analisis ekspektasi dan persepsi orang tua terhadap layanan PAUD di TK. *Journal of Education Research*, 5(3), 2987–2992. <https://doi.org/10.37985/jer.v5i3.1350>
- Wulandari, R. (2022). Komunikasi guru dan orang tua serta dampaknya terhadap loyalitas orang tua di lembaga PAUD. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 10(1), 33–42.
- Wulandari, R., Nugraha, R., & Prasetyo, D. (2024). The effect of early childhood education service quality on parental satisfaction and loyalty with parental satisfaction as a mediator variable. *International Journal of Research and Review*, 11(12), 209–217. <https://doi.org/10.52403/ijrr.20241225>
- Yudha, R. P., & Priatna, N. (2024). Analysis of parent satisfaction towards early childhood education services in Tirtajaya District. *Journal of Scientific Research, Education, and Technology (JSRET)*, 3(3), 842–850. <https://doi.org/10.58526/jsret.v3i3.437>