



Pengembangan Manajemen Berbasis Pelayanan Administrasi Publik pada Tingkat Pendidikan Anak Usia Dini

Asna Aneta^{1✉}, Yanti Aneta¹, Novianty Djafri³

Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia⁽¹⁾

Manajemen Pendidikan, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia⁽²⁾

DOI: [10.31004/obsesi.v6i4.2478](https://doi.org/10.31004/obsesi.v6i4.2478)

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya implementasi standar pelayanan dalam pengelolaan pendidikan anak usia dini. Penelitian ini bertujuan untuk peningkatan mutu pendidikan anak usia dini. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif jenis deskriptif eksplanatori. Populasi penelitian berjumlah 137, dengan sampel sebanyak 58 orang. Sampel pada penelitian ini adalah kepala sekolah, guru, dan tenaga kependidikan yang ada di pendidikan anak usia dini wilayah provinsi Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat peningkatan pengembangan manajemen budaya organisasi yang sangat baik dengan nilai 90,67% pada pola manajemen budaya kinerja publik. Pelayanan administrasi publik juga menunjukkan hasil pengukuran kriteria yang sangat baik dengan nilai 95,87%. Pola model manajemen budaya kerja pendidikan anak usia dini yang sangat baik ini bisa mewujudkan pelayanan administrasi kepada publik dengan memberikan pelayanan akademik dan pelayanan kapasitas yang lebih profesional lagi.

Kata Kunci: *administrasi publik; anak usia dini; manajemen; pelayanan; pendidikan.*

Abstract

This research is motivated by the importance of implementing service standards in the management of early childhood education. This study aims to improve the quality of early childhood education. This study uses a quantitative descriptive type of explanatory method. The research population was 137, with a sample of 58 people. The sample in this study were principals, teachers, and education personnel in early childhood education in the province of Gorontalo. The results showed that there was an increase in the development of very good organizational culture management with a value of 90.67% on the pattern of public performance culture management. Public administration services also show very good criteria measurement results with a value of 95.87%. This excellent pattern of early childhood education work culture management model can realize administrative services to the public by providing academic services and more professional capacity services.

Keywords: *public administration; early childhood; management; service; education.*

PENDAHULUAN

Budaya organisasi penting dalam meningkatkan keaktifan individu saat melaksanakan aktivitas, terlebih untuk lembaga sekolah tingkat Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) (Hasbi, 2017). Manajemen budaya organisasi yang tersistem membutuhkan manajemen yang baik. Model pengembangan pelayanan administrasi menjadi solusi dalam peningkatan pengembangan manajemen budaya organisasi berbasis sistem pelayanan publik untuk tertib administrasi di lingkungan PAUD sebab pelayanan publik ini belum memadai, baik dari segi ketersediaan sumber daya manusia, guru dan tenaga kependidikan lainnya. Kurangnya sarana, prasarana, kinerja serta sumber informasi birokrasi yang belum memadai serta otonomisasi pendidikan pada sistem PAUD yang masih jauh dari harapan dalam kualitas menyebabkan dibutuhkannya reformasi birokrasi ditingkat sistem pengelolaan (Subijanto, 2016).

Wujud otonomi PAUD tercermin dari hak dan wewenang dari pihak sekolah itu sendiri pada pengaturan kebijakan. Jadi, manajemen budaya organisasi pada PAUD adalah bagian integral dalam suatu proses manajemen dari PAUD itu sendiri untuk mencapai tujuan pendidikan pada kerangka otonomi dari pendidikan dengan mencakup keseluruhan (Rohmat, 2017). PAUD tidak mungkin memanfaatkan sumber daya PAUD untuk mengoptimalkan dan meningkatkan tingkat efektivitas dan efisiensi apabila manajemen tidak hadir dalam pencapaian tujuan pendidikan. Devolusi pengambilan keputusan ke PAUD telah terbukti berdampak pada pengelolaan budaya sekolah yang lebih baik karena mencakup berbagai strategi untuk meningkatkan pendidikan, termasuk keputusan besar untuk menyelenggarakan program PAUD (Hartati, 2017).

Kewenangan perubahan dan perbaikan untuk manajemen budaya sekolah pada tingkat PAUD lebih pada level pemerintah pusat sampai ke daerah, kota dan kabupaten, dan kepada individual sekolah. Pemberian tanggung jawab ini berimplikasi kepada kepala sekolah, guru, staf, orangtua, peserta didik, komite sekolah, dan masyarakat sekitar untuk memiliki kontrol terhadap kebijakan, anggaran, dan kurikulum sekolah. Artikel ini penting dalam peningkatan kapasitas lembaga sekolah dalam memenej budaya organisasi sekolah agar para guru, kepala sekolah, pengelola lembaga pendidikan, mahasiswa, dan pemerhati pendidikan dapat meningkatkan pelayanan administrasi publik pada tingkat PAUD melalui konsep manajemen berbasis budaya sekolah dilihat dari sudut pandang pengembangan organisasi sekolah dan partisipasi pelayanan publik dalam mengembangkan mutu pendidikan di tingkat PAUD.

Pentingnya pelayanan administrasi publik dalam manajemen budaya organisasi dapat meningkatkan pola perilaku, sikap, dan kepribadian dari semua elemen unsur sekolah (dinas, kepala sekolah, guru, siswa, orang tua, dan masyarakat sekitar) (Sellang, 2016). Hal ini penting dalam memenej budaya organisasi sekolah pada tingkat PAUD dalam hal menata dan mengatur pola sikap anak usia dini yang sangat unik untuk mendapatkan pelayanan akademik dan proses pembelajaran yang berkualitas (Hidayati, W., 2019).

Pelayanan administrasi PAUD berpengaruh signifikan terhadap efektivitas organisasi dan prestasi belajar siswa (Ajwan, L., 2020). Konsep yang diterapkan mengenai budaya organisasi pada PAUD pada dasarnya tidak memiliki perbedaan yang signifikan dengan konsep budaya organisasi yang diterapkan pada sekolah lain. PAUD hadir dan berperan sebagai suatu organisasi yang bergerak pada bidang pendidikan dan berfungsi untuk memberikan perkembangan, pelestarian, serta pengajaran mengenai nilai budaya pada anak didik. Budaya organisasi PAUD mencerminkan kerangka kerja masing-masing sekolah untuk mencapai mutu pendidikan anak. Nilai-nilai dan keyakinan PAUD untuk mewujudkan pendidikan yang bermutu merupakan muatan utama seluruh warga sekolah untuk membina lulusan yang berkualitas dan berakhlak mulia, namun perlu dikelola dan diatur melalui fungsi pengelolaan budaya sekolah yang sangat baik agar pengelolaan pelayanan administrasi akan terwujud (Putri, R. & Hartuti, P., 2020).

Budaya organisasi merupakan sebuah sistem penilaian dari suatu organisasi yang memungkinkan untuk memberikan pengaruh pada suatu pekerjaan yang dilakukan dan perilaku dari karyawan (Ikhsan, 2016). Budaya organisasi yang ditekankan pada penelitian ini mengacu pada sebuah sistem penilaian dari suatu organisasi yang digunakan oleh anggota dari suatu organisasi yang dapat memberikan pengaruh bagaimana suatu pekerjaan dilakukan dan perilaku dari anggota itu sendiri. PAUD sebagai sebuah organisasi tentunya memiliki budaya organisasi yang berperan penting dalam pencapaian visi dan misi sekolah. Budaya organisasi sekolah adalah nilai yang dapat diterapkan secara efektif dan efisien melalui komponen visi, misi, dan tujuan sekolah. Budaya organisasi terbagi menjadi dua dimensi dimana dimensi pertama adalah dimensi *external environments* dimana dalam dimensi ini terdapat lima faktor yang sangat penting yaitu *mission and strategy, goals, means to achieve goals, measurement, dan correction* (Zeqiri & Alija, 2016). Dimensi kedua adalah *internal integration* dimana dalam dimensi ini terdapat enam faktor penting yaitu, *common language, group boundaries for inclusion and exclusion, distributing power and status, developing norms of intimacy, friendship, love, reward and punishment, explaining and explainable, ideology and religion*.

Esensi budaya organisasi adalah budaya organisasi yang diterapkan dengan mengikuti fungsi manajemen yang akan memberikan dorongan pada guru, manajer, dan staf guna menghasilkan kinerja yang lebih baik serta pengambilan resiko yang dilakukan berdasarkan pada situasi dan iklim (Amir, 2014). Budaya organisasi juga diharuskan untuk dapat memberi petunjuk mengenai harapan terhadap karyawan berupa bekerja secara tepat dan akurat, menganalisis dan memperhatikan detail, dan memberikan hasil seminimal mungkin dalam pekerjaan. Budaya organisasi diharuskan untuk dapat dilihat dari sudut pandang manajemen mengenai kemampuan anggota sekolah, dalam hal ini guru dan tenaga kependidikan untuk memprioritaskan orientasi hasil maupun kepatuhan terhadap proses dan tata cara suatu pekerjaan dilakukan. Budaya organisasi diwajibkan untuk memberikan cerminan mengenai persepsi manajemen terkait sumber daya manusia dimana hal tersebut merupakan elemen yang paling penting dari efektivitas organisasi tanpa mempedulikan tingkat kepatuhan terhadap ketepatan dan prosedur kerja standar. Budaya organisasi dapat memberikan penekanan bahwa kerjasama lebih penting dari kerja secara individu walaupun kemampuan tiap individu tidak bisa dianggap remeh (Widyaswari, R. et al., 2016). Anggota dari organisasi yang ada pada suatu sekolah diharuskan untuk dapat memperlihatkan pola budaya sekolah yang memiliki nilai positif, santai maupun kompetitif dimana situasi santai yang dimaksud sebelumnya tetap membutuhkan tekanan yang benar.

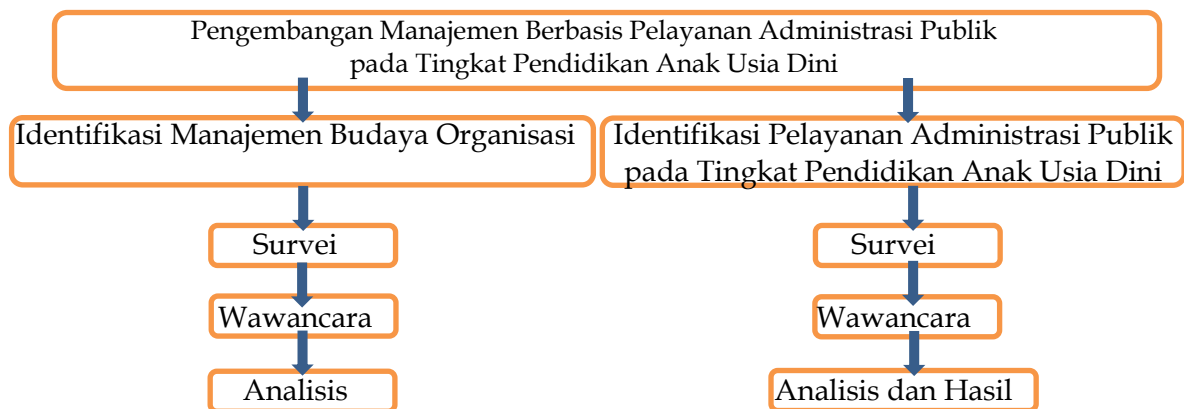
Pelayanan publik mengacu pada pendapat Sellang (2016) yang menjelaskan tentang pelayanan publik merupakan penyediaan layanan (*services*) dengan mengikuti aturan dasar dan kebutuhan yang telah diputuskan sebelumnya oleh orang lain atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi. Pelayanan publik atau biasa disebut dengan *public service* merupakan setiap bentuk layanan, termasuk layanan dan barang publik yang merupakan tanggung jawab dari instansi pemerintah pusat dan dilakukan pada suatu daerah, serta pada lingkungan yang dimiliki oleh negara. Badan Usaha Miliki Daerah memiliki tujuan untuk menyediakan berbagai hal yang dibutuhkan oleh masyarakat guna pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah yang dapat memberikan keuntungan bagi suatu kesatuan ataupun organisasi dan memberikan rasa puas walaupun dengan produk yang tidak memiliki bentuk fisik (Putro, S. et al., 2014).

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka fokus masalah pada penelitian ini adalah pada pengembangan manajemen budaya organisasi berbasis pelayanan administrasi publik pada tingkat PAUD di provinsi Gorontalo. Rencana pemecahan masalah yang dilakukan berupa pengembangan manajemen budaya organisasi melalui implementasi pelayanan administrasi publik. Tujuannya adalah agar manajemen budaya organisasi berbasis pelayanan publik ini bisa meningkatkan kualitas dan efektivitas PAUD di provinsi Gorontalo.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif jenis deskriptif eksplanatori. Metode kuantitatif merupakan metode yang data penelitiannya berupa angka-angka. Populasi penelitian ini adalah guru-guru PAUD di provinsi Gorontalo yang berjumlah 137. Sampel yang digunakan berjumlah 58. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Budaya organisasi sekolah sepenuhnya tanggungjawab unit sekolah. Dinas kota dan kabupaten, kepala sekolah, guru dan tenaga kependidikan mempertanggungjawabkan pelaksanaan manajemen pembelajaran melalui guru dalam perencanaan dan pelaksanaan proses pembelajaran hingga evaluasi pembelajaran. Setiap warga unsur sekolah, kepala sekolah, guru, dan tenaga kependidikan secara bersama memberikan pelaporan berupa nilai yang berasal dari hasil pembelajaran siswa. Memberikan layanan informasi yang akurat mulai dari inisiasi rencana studi hingga penilaian merupakan proses pelayanan dalam umpan balik proses pembelajaran. Umpan balik ini akan menjadi titik awal untuk memberikan peningkatan serta perbaikan terhadap proses pembelajaran layanan guru dalam mengajar siswa dan orang tua. Proses pembelajaran akan terus diperbaiki guna mencapai hasil yang diharapkan.

Pengumpulan data menggunakan angket, wawancara, observasi dan dokumen. Hasil validasi angket menunjukkan bahwa angket valid. Data wawancara dianalisis dengan mentranskrip hasil wawancara. Analisis data menggunakan rumus persentase (%), dimana setiap item pertanyaan ditabulasi untuk mendapatkan gambaran persentase yang dicapai pada pertanyaan dengan setiap alternatif jawaban. Desain penelitian digambarkan pada gambar berikut:



Gambar 1. Langkah-langkah penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Indikator Manajemen Budaya Organisasi

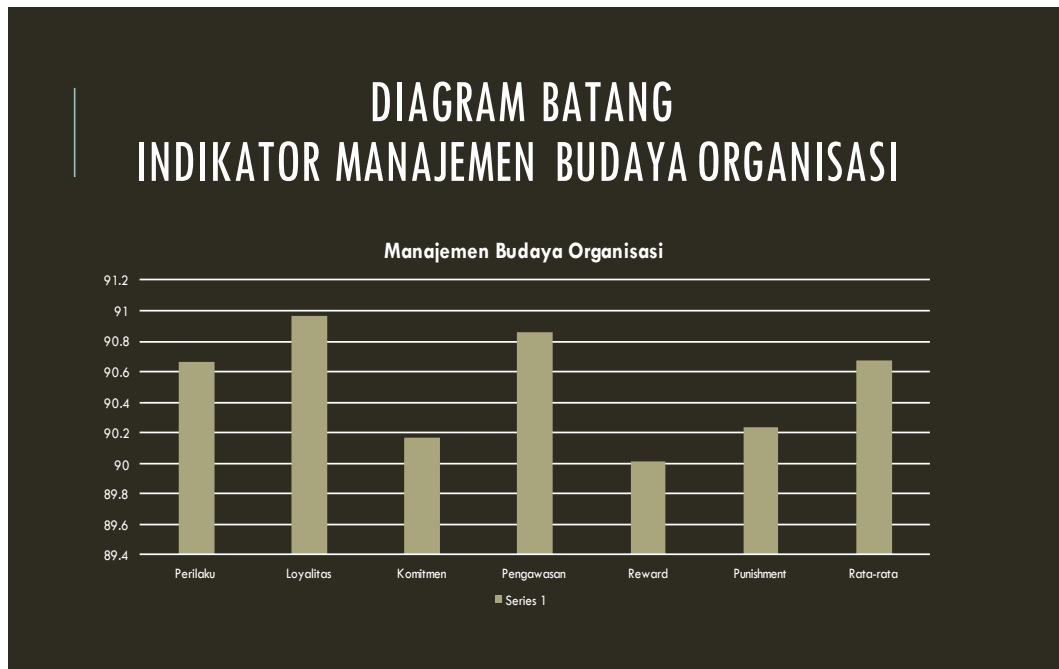
Rangkuman skor indikator manajemen budaya organisasi PAUD bisa dilihat pada Tabel 1. Rangkuman presentase skor pada pernyataan manajemen perilaku budaya organisasi PAUD, unsur sekolah, kepala sekolah, guru dan tenaga kependidikan dapat menyesuaikan dengan perilaku masing-masing individu sesuai dengan kredibilitas dan tupoksi kerja yang berlaku dan berada pada kriteria sangat baik dengan presentase 90,67%. Manajemen loyalitas budaya organisasi PAUD ada pada kategori sangat baik dengan presentase 90,97%. Komitmen melalui unsur sekolah dalam manajemen budaya organisasi sekolah berada pada kriteria sangat baik dengan presentase 90,17%. Kepala sekolah, guru dan tenaga kependidikan, siswa dan orang tua siswa berkomitmen bersama dan konsisten dalam meningkatkan budaya organisasi sekolah, menjaga kemandirian dan ketertiban bersama, serta dalam menyelesaikan penguasaan proses pembelajaran yang kondusif, aman dan menyenangkan bagi anak usia dini agar anak dapat menguasai materi, struktur, konsep, dan pola pikir keilmuan yang mendukung pencapaian materi bahan ajar yang diampu. Pengawasan unsur sekolah dalam manajemen budaya organisasi sekolah berada pada kriteria sangat baik dengan presentase

90,86%. PAUD dapat menyiapkan *reward* kepada kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, dan siswa dalam peningkatan manajemen budaya organisasi sekolah yang berada pada kriteria sangat baik dengan presentase 90,1%. *Punishment* untuk unsur sekolah dalam manajemen budaya organisasi sekolah berada pada kriteria sangat baik dengan presentase 90,24%. Indikator-indikator manajemen budaya organisasi dapat dilihat pada diagram batang (gambar 2).

Tabel 1. Rangkuman skor indikator manajemen budaya organisasi PAUD

No	Pernyataan	Skor	Presentase (%)	Kriteria
1	Manajemen Perilaku budaya organisasi Sekolah PAUD	289	90,66%	Sangat Baik
2	Manajemen Loyalitas Budaya Organisasi Sekolah PAUD	287	90,97%	Sangat Baik
3	Komitmen Unsur Sekolah dalam Manajemen Budaya Organisasi Sekolah	276	90,17%	Sangat Baik
4	Pengawasan Unsur Sekolah dalam Manajemen Budaya Organisasi Sekolah	278	90,86%	Sangat Baik
5	Reward dari Unsur Sekolah dalam Manajemen Budaya Organisasi Sekolah	270	90,1%	Sangat Baik
6	Punishment untuk Unsur Sekolah dalam Manajemen Budaya Organisasi Sekolah	282	90,24%	Sangat Baik
Rata - Rata		280,3	90,67%	Sangat Baik

(Sumber: Olahan Data Primer, November 2021)



Gambar 2. Diagram batang indikator manajemen budaya organisasi

Indikator Pelayanan Administrasi Publik

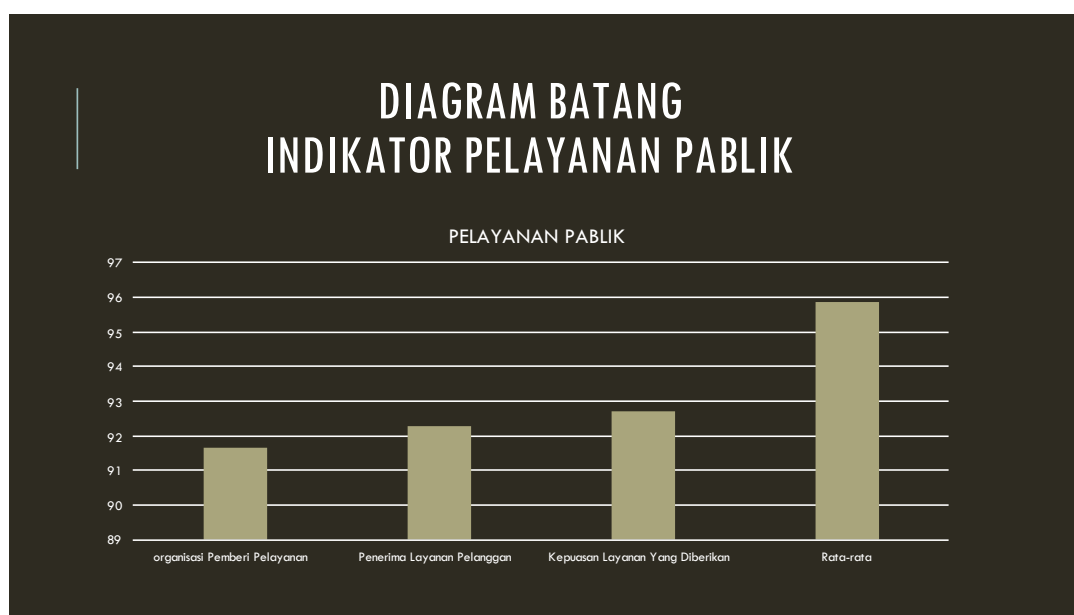
Rangkuman skor indikator dalam pelaksanaan pelayanan administrasi publik dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Rangkuman skor indikator dalam pelaksanaan pelayanan administrasi publik

No	Pernyataan	Skor	Presentase (%)	Kriteria
1	Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah; dalam hal ini Lembaga sekolah pendidikan Anak usia Dini	289	91,66%	Sangat baik
2	Penerima layanan (pelanggan) yaitu siswa dan orang tua siswa serta masyarakat atau organisasi yang berkepentingan membutuhkan pelayanan administrasi publik,	285	92,28%	Sangat baik
3	Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).	266	92,72%	Sangat baik
Rata - Rata		280,9	95,87%	Sangat baik

(Sumber: Olahan Data Primer, November 2021)

Rangkuman presentase skor pada pernyataan unsur organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, dalam hal ini lembaga sekolah PAUD melaksanakan kegiatan akademik, pendidikan dan pengajaran, melakukan presensi dan mengkondisikan kelas berada pada kriteria sangat baik dengan presentase 91,66%. Penerima layanan (pelanggan) yaitu siswa dan orang tua siswa serta masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau konsumen membutuhkan pelayanan administrasi publik berada pada kriteria sangat baik dengan presentase 92,28%. Unsur lembaga PAUD memberikan pelayanan kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan) berada pada kriteria sangat baik dengan presentase 92,72%. Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi publik pada tingkat PAUD berada pada kriteria sangat baik dengan presentase 95,87%. Indikator-indikator pelayanan administrasi publik dapat dilihat pada diagram batang (Gambar 3).



Gambar 3. Diagram batang indikator pelayanan publik

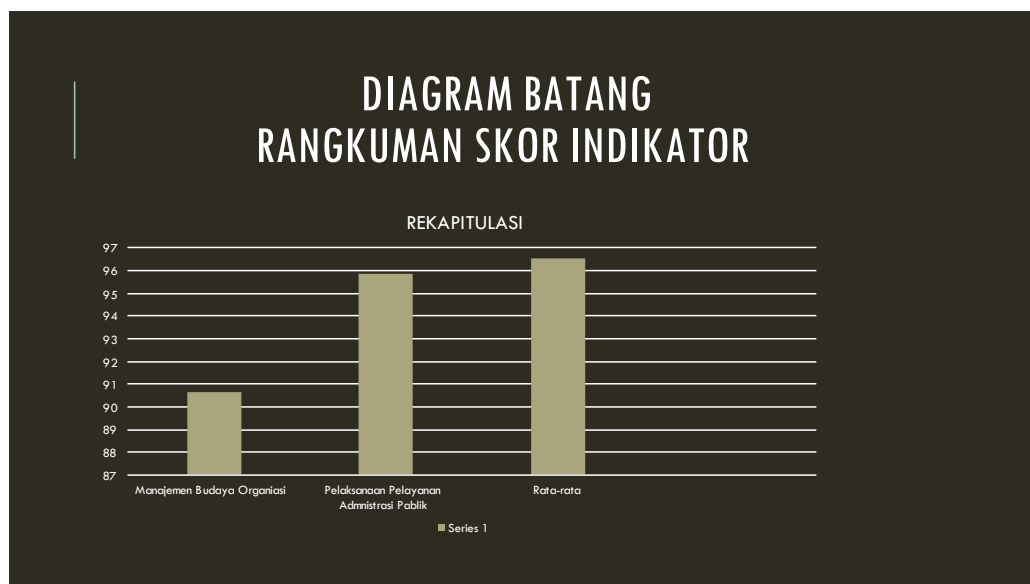
Rangkuman keseluruhan skor indikator dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Rangkuman keseluruhan skor indikator

No	Indikator	Skor	Skor Ideal	Presentase (%)	Kriteria
1	Manajemen Budaya Organisasi	280.3	290	90.67%	Sangat Baik
2	Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pablik	280.9	290	95.87%	Sangat Baik
Rata - Rata		279.8	290	96.54%	Sangat Baik

(Sumber: Olahan Data Primer, November 2021)

Rekapitulasi pengembangan manajemen budaya organisasi berbasis pelayanan administrasi publik pada tingkat PAUD di provinsi Gorontalo menunjukkan bahwa indikator manajemen budaya organisasi mendapatkan hasil skor 279,8 dari skor ideal 290 dan berada pada kriteria sangat baik dengan presentase 96,54%. Indikator melaksanakan pelayanan administrasi publik mendapatkan hasil skor 280,9 dari skor ideal 290 dan berada pada kriteria sangat baik dengan presentase 95,87%. Disimpulkan bahwa hasil dari dua indikator mendapatkan rata-rata skor 250,3 dari skor ideal 290 dengan presentase 90,67% dan berada pada kriteria sangat baik. Berdasarkan hasil tersebut, maka pengembangan manajemen budaya organisasi berbasis pelayanan administrasi publik pada tingkat PAUD di provinsi Gorontalo sudah dilaksanakan dengan baik. Rangkuman keseluruhan skor indikator dapat dilihat pada diagram batang (Gambar 4)



Gambar 4. Diagram batang rangkuman skor indikator

Pembahasan

Manajemen Budaya Organisasi

Berdasarkan hasil penelitian, observasi dan wawancara serta penjelasan yang telah diungkapkan sebelumnya, maka didapatkan bahwa budaya organisasi sekolah di lingkungan PAUD berada pada kategori sangat baik dengan nilai 90,67%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel manajemen budaya organisasi melalui indikator-indikator manajemen perilaku budaya organisasi PAUD berada pada nilai 90,66% dan indikator perilaku yang kurang harus ditingkatkan sebesar 9,34%. Untuk mendapatkan nilai maksimal, maka harus meningkatkan

sikap dan perilaku dalam unsur organisasi melalui etika mengajar dan etika kepemimpinan, gaya kepemimpinan dan membangun serta menjaga perilaku hubungan baik antar pimpinan kepala sekolah dengan sesama guru, antara siswa dengan guru dan orang tua siswa.

Indikator loyalitas berada pada nilai 90,97%, untuk dapat maksimal 100%, maka terdapat kekurangan nilai sebesar 9,03%. Hal ini dipengaruhi oleh peningkatan kepribadian saling menghargai, menjaga sopan santun, melaksanakan perintah penugasan dari dinas, pimpinan sekolah/kepala sekolah, siswa mengerjakan tugas dan siswa menghormati guru dan kepala sekolah serta orangtua juga ikut berpartisipasi melaksanakan dan membantu guru di rumah dalam proses pembelajaran pada anaknya. Komitmen unsur sekolah dalam manajemen budaya organisasi sekolah berada pada nilai 90,17%, untuk mencapai nilai komitmen yang maksimal, maka komitmen ini memiliki kekurangan nilai sebesar 9,83% dengan memperhatikan bahwa pihak sekolah terus dapat berkomitmen dengan meningkatkan pelayanan akademik, pelayanan administrasi, pelayanan prima untuk unsur sekolah dan masyarakat serta dapat menciptakan konsistensi akuntabilitas dan transparansi pelaksanaan anggaran keuangan.

Nilai pengawasan unsur sekolah dalam manajemen budaya organisasi sekolah 90,86%, dalam mencapai tingkat pengawasan yang maksimal 100%, maka kekurangan nilai sebesar 9,14%. Hal yang bisa dilakukan adalah lebih meningkatkan pengawasan internal sekolah PAUD, pengawasan proses akademik, pembelajaran dan pengawasan eksternal, adanya sistem pelaporan akademik dan pertanggungjawaban penggunaan sarana prasarana dan anggaran keuangan dalam program kegiatan agar dapat menjaga integritas sekolah dan reputasi unsur sekolah. *Reward* dari unsur sekolah dalam manajemen budaya organisasi sekolah memiliki nilai sebesar 90,1%, untuk mendapatkan penghargaan nilai *reward* yang maksimal, maka terdapat kekurangan nilai sebesar 9,9%. Hal ini bisa dilakukan dengan memaksimalkan nilai penerimaan yang baik untuk unsur internal sekolah dan memberikan penghargaan berupa hadiah kepada yang memberikan kontribusi positif terhadap penyelenggara kemajuan pengelolaan sekolah PAUD, juga memberikan ucapan terimakasih untuk mendukung kinerja unsur sekolah, misalnya kepala sekolah mengapresiasi positif kinerja guru sebagai pendidik yang telah maksimal baik menyelenggarakan proses pembelajaran, juga kepada yang telah memberikan pelayanan akademik dengan baik.

Punishment untuk unsur sekolah dalam manajemen budaya organisasi sekolah mendapatkan akumulasi nilai sebesar 90,24%, untuk memaksimalkan indikator *punishment* menjadi nilai maksimal maka terdapat kekurangan nilai 9,76%. Unsur lembaga PAUD harus lebih dapat meningkatkan ketertiban dalam pelaksanaan aturan untuk kepala sekolah, guru, siswa, etika kerja, dan etika karir. Hal lain yang harus ditingkatkan adalah tupoksi melalui kegiatan aktivitas mandiri ataupun bersama secara kolegiat serta dapat bekerja tim dalam organisasi budaya sekolah PAUD agar dapat meminimalisir hukuman atau *punishment* dalam lingkungan sekolah PAUD.

Hal ini relevan dengan pendapat Amah & Daminabo-Weje (2013) bahwa terdapat empat pilihan pendekatan pada manajemen budaya organisasi yaitu: memperhatikan budaya pada lingkungan sekeliling, mengendalikan budaya lingkungan sekeliling, berupaya untuk melakukan perubahan pada elemen-elemen budaya agar dapat dipergunakan pada kondisi dan keadaan lingkungan disekitarnya, dan terus beradaptasi untuk mengubah strategi budaya sekitar agar dapat dimanfaatkan oleh lingkungan sekitarnya sesuai situasi dan kondisi. Pendekatan manajemen budaya organisasi ini dapat memberikan pembenaran terhadap perubahan budaya dengan skala yang besar menurut Budijarto (2018), yaitu: apabila suatu organisasi mempunyai nilai yang kuat dengan tingkat kecocokan yang rendah dengan lingkungan sekitarnya, maka harus dapat mungkin merubah polanya, apabila suatu organisasi menunjukkan persaingan yang ketat dan bergerak pada kecepatan yang signifikan, maka dapat dengan serta merta merubah perilaku kearah perilaku yang baik, dan jika organisasi memiliki tingkat perilaku manajemen budaya organisasi biasa atau sedang-

sedang saja, maka cepat merubah nilainya kearah yang lebih baik agar tidak dibawah dari standar yang sudah ditentukan.

Rojuaniah (2012) lebih lanjut menyatakan bahwa apabila alasan yang sudah diutarakan sebelumnya tidak cocok, maka tidak perlu melakukan perubahan. Hasil analisis wawancara menunjukan bahwa kasus perubahan perilaku manajemen budaya pada PAUD menunjukan bahwa akan membutuhkan biaya 5% sampai 10% dari biaya untuk mengubah perilaku manajemen budaya PAUD. Sejumlah acara pelatihan dan lokakarya bagi orang-orang di PAUD tersebut bisa dilakukan untuk meningkatkan kompetensi, pengetahuan dan pemahaman ilmiah untuk menjelaskan pentingnya perilaku, kepribadian dan sikap yang baik untuk kemajuan PAUD.

Berdasarkan observasi yang sudah dilakukan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa dalam hal nilai-nilai budaya PAUD, tidak adanya budaya PAUD yang positif maupun negatif karena organisasi yang dimaksud sebelumnya hanya menunjukan budaya yang dianggap cocok dan tidak terkait nilai-nilai hasil perkembangan oleh PAUD yang sudah dipastikan bahwa sama dengan keberadaan PAUD yang tidak dapat dipisahkan sebagai suatu organisasi pendidikan dengan peran dan fungsinya dalam menularkan nilai-nilai budaya kepada siswanya serta kepada PAUD sekitarnya. Semua elemen masyarakat memiliki dampak positif terhadap lingkungannya.

Pelayanan Administrasi Publik

Hasil penelitian dan wawancara menunjukan bahwa variabel pelayanan administrasi publik pada tingkat PAUD di provinsi Gorontalo mencapai standar sangat baik dengan persentase 95,87%. Kepala sekolah dan guru memegang peran yang krusial pada proses pembelajaran anak usia dini. Organisasi penyedia layanan yaitu pemerintah daerah, dalam hal ini lembaga PAUD mendapat nilai 91,66% dalam kategori sangat baik. Kepala sekolah dan guru memiliki keterampilan memberikan layanan akademik untuk mengelola kelas. Pendidik harus memiliki keterampilan untuk merancang dan menciptakan serta memelihara situasi belajar yang kondusif guna peningkatan motivasi setiap anak. Hal ini sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh Bakhrudin et al. (2021) bahwa pengelolaan kelas adalah satu dari banyak tanggungjawab pengajar. Guru mengelola kelas setiap saat sambil belajar guna mencapai penciptaan lingkungan belajar yang tepat untuk siswa agar mencapai tujuan pembelajaran dengan efektivitas dan efisiensi yang signifikan. Upaya pengajar profesional untuk melibatkan seluruh potensi siswa dalam menciptakan situasi belajar dapat dilihat dalam proses pembelajaran yang dapat memberikan rangsangan yang mempengaruhi tumbuh kembang anak.

Berdasarkan penelitian dan wawancara yang telah dilakukan di PAUD di provinsi Gorontalo, indikator kedua, yaitu penerima layanan atau bisa disebut dengan pelanggan dimana mereka merupakan siswa, orang tua siswa, dan masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan dan memerlukan pelayanan administrasi publik berada pada kategori baik dengan nilai 92,28%. Hal ini membuktikan bahwa pelaksanaan pembelajaran mengikuti perencanaan yang telah diputuskan sebelumnya, yaitu pelayanan pada kepentingan pembelajaran yang merupakan kebutuhan publik. Guru mendorong siswa untuk belajar keras memecahkan masalah dengan materi pembelajaran yang dipelajarinya, melakukan eksperimen untuk menemukan jawaban atas pertanyaan siswa dalam kelompok kecil, atau setiap orang dianggap aktif dan kreatif dalam mencari jawaban atas pertanyaan tersebut, dan guru segera merespon kesulitan siswa untuk instruksi kelompok atau individu.

Indikator ketiga yaitu kepuasan penerima pelayanan (pelanggan) memberi dan/atau menerima dengan standar yang baik dengan nilai 92,72%. Kepuasan pelayanan melalui proses penyesuaian memerlukan bantuan yang terarah dan sistematis melalui pembinaan pelayanan pembelajaran. Perlu diberikan pekerjaan rumah kepada anak usia dini untuk meningkatkan prestasi akademiknya. Saat melaporkan hasil belajar siswa proaktif dan berani memberikan kritik dan saran kepada kelompok pembicara sehingga pembelajaran anak terlihat aktif dan

menarik serta tidak ada siswa yang malu untuk menjawab dan guru memberikan penguatan berupa tepuk tangan. Hal ini sejalan juga dengan apa yang diungkapkan oleh Aykac & Metin (2012) yang menyatakan bahwa *servicing and reinforcement* merupakan tindakan atau tanggapan terhadap suatu bentuk perilaku yang mendorong peningkatan kualitas perilaku siswa dilain waktu. Jika siswa mengalami proses perubahan tingkah laku, maka mereka dapat dikatakan telah belajar. Hal ini erat kaitannya juga dengan motivasi belajar yang diungkapkan oleh Emda (2017) bahwa motivasi memungkinkan seorang individu untuk melaksanakan suatu aktivitas khusus guna pencapaian tujuan dimana dengan melakukan hal tersebut, individu yang dimaksud dapat terdorong untuk melakukan suatu perilaku khusus yang sesuai dengan aturan. Dengan demikian guru telah memberikan pelayanan akademik melalui proses pembelajaran dan mendorong semua anak usia dini untuk lebih meningkatkan keseriusan dalam belajar dan memberikan kesempatan, hadiah juga kepada anak usia dini agar anak usia dini dapat lebih mengerti arti pelayanan akademik walaupun usianya masih dibawah 5 tahun. Kelemahan penelitian ini adalah terbatasnya jumlah sampel yang dapat dijadikan fokus penelitian, sehingga pada penelitian lanjutan perlu diperhatikan cakupan luasnya sampel yang jauh memadai.

SIMPULAN

Pengembangan manajemen budaya organisasi berbasis pelayanan administrasi publik pada tingkat PAUD di provinsi Gorontalo berada pada kriteria sangat baik. Manajemen budaya organisasi juga menunjukkan kriteria sangat baik. Kepuasan pelaksanaan layanan administrasi publik juga menunjukkan pelayanan publik pada bidang pelayanan akademik sangat meningkat melalui sistem manajemen budaya organisasi dan pemberian layanan administrasi publik dengan nilai 95,87%. Sistem manajemen budaya organisasi dapat ditingkatkan melalui motivasi guru PAUD. Pelayanan administrasi publik dapat dikembangkan dengan cara melakukan peningkatan kapasitas dan kompetensi kepala sekolah, kompetensi pedagogik guru PAUD, serta kesiapan orangtua.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan program studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Gorontalo serta PAUD di wilayah provinsi Gorontalo yang telah memfasilitasi terlaksananya penelitian ini. Tim peneliti juga mengucapkan banyak terima kasih kepada Tim Pengelola Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini yang telah memberikan review dan terbitnya artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajwan, L., R. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap Komitmen Kerja Guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Model Medan. Universitas Islam Negeri.
- Amah, E., & Daminabo-Weje, M. (2013). Corporate Culture: A Tool for Control and Effectiveness in Organizations. *Research on Humanities and Social Sciences*, 3(15), 42-49.
- Amir, N. (2014). Budaya Organisasi Sekolah. *Jurnal STKIP BBG*, V(2), 132-139. <https://doi.org/10.46244/visipena.v5i2.278>
- Aykac, B., & Metin, H. (2012). The Future of Public Organizations. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 62(62), 468-472. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.077>
- Bakhrudin, M., Shoffa, S., Holisin, I., & Ginting, S. (2021). Strategi Belajar Mengajar: Konsep Dasar dan Implementasinya (I. Tawakkal (ed.); Pertama, Issue March). CV. Agrapana Media.
- Budijarto, A. (2018). Pengaruh Perubahan Sosial terhadap Nilai-Nilai yang Terkandung dalam Pancasila. *Jurnal Kajian Lemhanas RI*, 34(34), 5-21.

- Creswell, J., W., & Creswell, J., D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (H. Salmon (ed.)). SAGE Publications, Inc.
- Emda, A. (2017). Kedudukan Motivasi Belajar Siswa dalam Pembelajaran. *Lantanida Journal*, 5(2), 93-196. <https://doi.org/10.22373/lj.v5i2.2838>
- Hartati, S. (2017). Penyelenggaraan Program PAUD (Studi Evaluatif di Pos PAUD Kota Jakarta Timur, Provinsi DKI Jakarta). *Jurnal Ilmiah VISI PGTK PAUD Dan DIKMAS*, 12(2), 155-162. <https://doi.org/10.21009/JIV.1202.9>
- Hasbi, M. (2017). *Model Kemitraan Satuan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)* (S. Trisulaksana, D. (ed.); Pertama). Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan RI.
- Hidayati, W., R. (2019). Manajemen Pembelajaran Anak Usia Dini Kesesuaian dengan Standar PAUD (Studi Kasus di TPA Karakter Pelangi Nusantara Kota Semarang). Universitas Negeri Semarang.
- Ikhsan, A. (2016). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Non Dosen pada Universitas Mercu Buana Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 17-35. <https://doi.org/10.36467/makro.2016.01.02.02>
- Putri, R., W., & Hartuti, P., M. (2020). Pengolahan Administrasi Sekolah di PAUD KB Yayasan Al Ikhlas Kota Depok. *Jurnal PKM: Pengabdian Kepada Masyarakat*, 03(02), 232-237. <https://doi.org/10.30998/jurnalpkm.v3i2.5274>
- Putro, S., W., Samuel, H., & Brahmana, R., K. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1-9.
- Rohmat. (2017). Manajemen Pendidikan Anak Usia Dini. *Jurnal Yin Yang*, 12(2), 299-325. <https://doi.org/10.24090/yinyang.v12i2.2017.pp299-325>
- Rojuaniah. (2012). Perubahan Budaya Organisasi. *Forum Ilmiah*, 9(2), 121-132.
- Sellang, K. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik: Antara Teori dan Aplikasinya* (Ridwan (ed.); Pertama, Issue February). Penerbit Ombak.
- Subijanto. (2016). Lembaga PAUD di Lingkungan Perumahan untuk Penyebaran Akses dan Peningkatan Kualitas Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Visi PPTK PAUDNI*, 11(1), 1-12. <https://doi.org/10.21009/JIV.1101.1>
- Widyaswari, R., U., Utami, H., N., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kerjasama Tim (Studi pada Karyawan Pabrik Gondorukem dan Terpentin Sukun Perum Perhutani Kesatuan Bisnis Mandiri Industri Gondorukem dan Terpentin II, Ponorogo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 37(2), 28-37.
- Zeqiri, J., & Alija, S. (2016). The Organizational Culture Dimensions - The Case of an Independent Private University in Macedonia. *Studia UBB Oeconomica*, 61(3), 20-31. <https://doi.org/10.1515/subboec-2016-0002>