
Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik di Indonesia

The Public Service Facilities and Infrastructure In Indonesia

Nurqowwiyani Zulfun Sitorus, Olivia Anggi, Indri Kartika, Johan Perdana Saragih, March Kevin Simanjuntak, Yaser Pareak Sentosa Nadapdap & Julia Ivanna*

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial,
Universitas Negeri Medan, Indonesia

Diterima: 07 Juni 2021; Direview: 08 Juni 2021; Disetujui: 09 April 2024

*Corresponding Email: juliaivanna@unimed.ac.id

Abstrak

Artikel dalam penulisan jurnal ini bertujuan untuk menganalisis penyelenggaraan program pelayanan publik di Indonesia. Data-data dari artikel pada tulisan ini menggunakan penelusuran berbasis studi pustaka dengan metode penelitian kualitatif. Secara khusus jurnal ini membahas mengenai pelayanan publik umum nya merupakan sebuah bentuk pelayanan dimana didalamnya terkait sebuah pelayanan yang berbasis di bidang administrasi, barang dan jasa. Didalam pelayanan ini terdapat sebuah undang undang yang mengikat pada aturan dan peraturan yang berlaku bagi setiap masyarakat dan warga negara dan dijamin dalam mendapatkan hak dan kewajibannya sesuai dengan ketentuan berlaku. Dalam menyelenggarakan program ataupun tujuan dari kebijakan publik itu sendiri tidak lah seorangan tetapi dibutuhkan sebuah kerja sama baik dalam aspek pemerintahan dan dukungan masyarakat demi terlaksananya wujud dan tugas bagi kesejahteraan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Masyarakat, Kebijakan Publik

Abstract

The article in writing this journal aims to analyze the implementation of public service programs in Indonesia. The data from the articles in this paper use literature study based search with qualitative research methods. In particular, this journal discusses the general public service, which is a form of service in which it is related to a service based in the fields of administration, goods and services. In this service there is a law that binds to the rules and regulations that apply to every community and citizen and is guaranteed to obtain their rights and obligations in accordance with applicable provisions. In organizing the program or the objectives of the public policy itself, it is not an individual person but a cooperation is needed both in the aspect of government and community support for the realization of its form and duties for the welfare of society.

Keywords: Public Service, Society, Public Policy

How to Cite: Nurqowwiyani Zulfun Sitorus, Olivia Anggi, Indri Kartika, Johan Perdana Saragih, March Kevin Simanjuntak, Yaser Pareak Sentosa Nadapdap & Julia Ivanna. (2024). Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of law, Human Right & Citizenship*. 2 (2): 171-177,



PENDAHULUAN

Era revolusi industri 4.0 yang sedang berlangsung saat ini telah membawa dampak signifikan terhadap tatanan hidup masyarakat, termasuk di Indonesia. Transformasi ini ditandai dengan perkembangan teknologi digital yang pesat, yang merambah ke berbagai aspek kehidupan. Mobilisasi informasi yang semakin cepat dan mudah diakses menjadi salah satu karakteristik utama era ini. Teknologi seperti internet of things (IoT), kecerdasan buatan (AI), big data, dan cloud computing telah mengubah cara manusia berkomunikasi, bekerja, dan memperoleh informasi. Bagi masyarakat Indonesia, kemajuan teknologi ini berarti mereka dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang akurat dalam waktu singkat, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas kehidupan sehari-hari.

Dampak dari revolusi industri 4.0 juga sangat terasa dalam sektor pelayanan publik. Aparatur pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan ini agar mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi digital, pelayanan publik dapat dilakukan secara online, mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang langsung ke kantor-kantor pemerintah. Sistem seperti e-government dan layanan publik berbasis aplikasi mobile memungkinkan masyarakat untuk mengurus berbagai kepentingan administratif dengan lebih cepat dan mudah. Contohnya, pembuatan KTP, pembayaran pajak, atau pengurusan izin usaha yang kini dapat dilakukan secara daring.

Keinginan masyarakat terhadap pelayanan publik yang efektif dan efisien semakin tinggi seiring dengan perkembangan teknologi. Masyarakat mengharapkan proses birokrasi yang cepat, transparan, dan tanpa hambatan yang berarti. Mereka juga menginginkan adanya keterbukaan informasi dari pemerintah serta kemudahan akses terhadap layanan publik. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia perlu terus berinovasi dan meningkatkan infrastruktur teknologi untuk memenuhi harapan ini. Langkah-langkah seperti pengembangan sistem informasi terpadu, pelatihan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi, serta peningkatan keamanan data menjadi sangat penting untuk diimplementasikan.

Selain itu, penting bagi pemerintah untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan terhadap sistem pelayanan publik yang ada. Responsivitas terhadap feedback masyarakat, penguatan regulasi yang mendukung transformasi digital, dan kolaborasi antara sektor publik dan swasta adalah beberapa aspek yang perlu diperhatikan. Dengan demikian, Indonesia dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan sesuai dengan tuntutan zaman, menjadikan era revolusi industri 4.0 sebagai momentum untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Inisiatif ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Akan tetapi, dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia masih terdapat beberapa kelemahan yang menghambat efektivitas dan efisiensi. Salah satu kendala utama adalah sarana dan prasarana yang belum memadai. Banyak instansi pemerintah masih bergantung pada metode tradisional, seperti pencatatan manual dan antrian fisik, yang menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan tidak efisien. Ketiadaan fasilitas yang memadai, seperti perangkat komputer yang cukup, jaringan internet yang stabil, dan sistem manajemen informasi yang terintegrasi, turut berkontribusi pada buruknya kualitas pelayanan publik. Hal ini tidak hanya menghambat proses administrasi, tetapi juga menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain itu, kurangnya pelatihan dan peningkatan kapasitas bagi aparatur pemerintah juga menjadi faktor penghambat. Banyak pegawai negeri sipil yang belum terampil dalam menggunakan teknologi informasi modern, yang seharusnya dapat membantu mempercepat dan menyederhanakan proses pelayanan publik. Keterbatasan dalam pengetahuan dan kemampuan teknologi ini membuat banyak pegawai tetap menggunakan cara-cara konvensional yang memerlukan waktu lebih lama dan rentan terhadap kesalahan manusia. Ini menunjukkan bahwa selain peningkatan infrastruktur, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia sangat penting untuk mendukung transformasi digital dalam pelayanan publik.

Lebih jauh lagi, birokrasi yang berbelit-belit dan regulasi yang kaku sering kali memperlambat proses pelayanan. Prosedur yang panjang dan persyaratan yang rumit membuat masyarakat harus menghabiskan banyak waktu dan usaha untuk mengurus berbagai keperluan administratif. Tidak jarang, ini menimbulkan ketidakpuasan dan frustrasi di kalangan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih sederhana dan cepat. Oleh karena itu, reformasi birokrasi yang bertujuan untuk menyederhanakan prosedur dan memangkas regulasi yang tidak perlu sangat diperlukan. Dengan mengatasi berbagai kendala ini, pemerintah Indonesia dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien, sesuai dengan tuntutan era digital saat ini.

Upaya memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat tentu sangat dipengaruhi oleh sarana prasana. Karena, dalam memberikan pelayanan publik, aparatur pemerintah membutuhkan sarana prasarana yang dapat mendukung segala jenis kegiatan dan pelayanan yang diberikan. Saat ini, pelayanan publik semakin dituntut agar memiliki sarana prasarana yang lengkap, canggih, serta modern seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat (Nurdin, 2019). Masyarakat menginginkan pelayanan publik yang cepat, tepat, serta akurat. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka penulis sangat tertarik untuk mengadakan penelitian yang berhubungan dengan sarana dan prasarana pelayanan publik dengan judul: "Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik di Indonesia."

METODE PENELITIAN

Dalam artikel ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang kondisi sarana dan prasarana pelayanan publik di Indonesia serta bagaimana hal tersebut mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Analisis data dilakukan dengan mengolah kata-kata hasil rangkuman dari penulis berdasarkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari buku, jurnal, karya ilmiah, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang dibahas. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, yang melibatkan pengumpulan dan analisis literatur yang ada untuk mengidentifikasi tema-tema utama, pola-pola, dan kesenjangan yang ada dalam sarana dan prasarana pelayanan publik. Dengan mengkaji berbagai literatur ini, penulis dapat menyusun rangkuman yang komprehensif dan mendalam, yang kemudian dianalisis untuk memberikan wawasan yang berarti mengenai kondisi dan tantangan dalam pelayanan publik di Indonesia.

Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat mengidentifikasi masalah-masalah utama dalam sarana dan prasarana pelayanan publik dan memberikan rekomendasi yang konkret untuk perbaikan. Hal ini bertujuan untuk mendukung upaya pemerintah dalam memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih cepat, tepat, dan akurat, serta meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah sebagai birokrasi utama yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung harus menjamin jika pelayanan yang diberikannya memang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan pastinya membawa manfaat. Kepuasan yang masyarakat dirasakan masyarakat merupakan output yang menjadi evaluasi dari berkualitas tidaknya pelayanan yang diberikan.

Hakikat pelayanan publik berdasarkan dari keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa pada hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, sesuai dengan prinsip pelayanan yang terdapat dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63/KEP/M/PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana dan teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009

dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public (Rukayat, 2017)

Kepmenpan melalui peraturan Nomor 25 Tahun 2004 telah memberikan poin-poin yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan sebuah pelayanan public (Ristiani, 2017), yaitu sebagai berikut : (1) Kesederhanaan, (2) kejelasan, (3) kepastian waktu, (4) Akurasi, (5) Keamanan, (6) tanggung jawab, (7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana, (8) Kemudahan Akses, (9) Kedisiplinan, (10) Kenyamanan. Maka dalam pelayanan publik sarana dan prasarana merupakan alat yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan untuk melihat kualitas dari pelayanan itu sendiri.

Salah satu yang termasuk kedalam kualitas pelayanan publik adalah sarana pelayanan. Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia, Sarana memiliki arti sebagai segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sementara prasarana sendiri adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Pengertian diatas memberikan arah petunjuk jika sarana dan prasaran merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses sebagai penunjang dan pembantu mencapai tujuan dari proses yang telah dilaksanakan. Sarana menjadi salah satu faktor penentu bagaimana kualitas pelayanan itu sendiri berjalan pada pemerintahan, apakah dapat dikatakan baik atau tidak, sejalan dengan hal tersebut faktor sarana menjadi penentu penting dalam kualitas pelayanan. Selain itu, dapat dipahami bahwa dalam memberikan pelayanan sebuah birokrasi pemerintahan harus mampu memberikan pelayanan dalam berbagai kegiatan baik yang berupa rutinitas pelayanan berupa administrasi, barang dan jasa namun juga yang berkaitan dengan tempat pelayanan sebagai sarana pelayanan. Tempat pelayanan yang dimaksudkan sebagai lokasi yang digunakan dalam pelayanan publik, hal ini karena semua kegiatan dalam pelayanan publik membutuhkan sarana dan prasarana kerja sesuai dengan apa yang ditetapkan, artinya sarana dan prasarana harus mendukung dan sesuai untuk penyelesaian tugas dengan tepat waktu dan mutu hasil yang tinggi dan baik.

Sejalan dengan hal tersebut, sesuai dengan prinsip pelayanan yang terdapat dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Negara Nomor. 63/KEP/M/PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana dan teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public (Rukayat, 2017)

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia, Sarana memiliki arti sebagai segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sementara prasarana sendiri adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Pengertian diatas memberikan arah petunjuk jika sarana dan prasaran merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses sebagai penunjang dan pembantu mencapai tujuan dari proses yang telah dilaksanakan.

Sarana dan prasarana merupakan sesuatu hal yang sangat diperlukan dalam mencapai suatu tujuan, begitupun dalam pelaksanaan pelayanan public yang efektif. Tanpa adanya sarana dan prasaran yang memadai, pelayanan public yang akan diberikan tidak akan mungkin untuk mencapai tujuan yang telah ditargetkan.

Donald (dalam buku Priansa & Garnida, 2013) menjelaskan jika sarana dan prasaran dapat dibedakan menjadi empat jenis yaitu sarana berupa alat, informasi, perabot, dan tata ruang, serta kondisi fisik. Sarana berupa alat adalah sarana seperti rak penyimpanan dokumen, penyediaan bahan pakai sekali habis, dan hardisk. Sarana berupa informasi ialah meliputi buku, peraturan-peraturan, majalan, lembar informasi, internet, dan intranet. Sarana berupa tata ruang adalah sarana yang meliputi perabotan-perabotan sistem, tempat kerja unit, peraga visual. Dan penempatan letak meja dan kursi. Sementara itu saran berupa kondisi fisik ialah sarana seperti dekorasi, kebersihan, ventilasi, suhu, penerangan, kesehatan, dan keselamatan, serta akustik (Pebriani, M, Juriah, & Sudrajat, 2019)

Dalam penyediaan/pengadaan /pemenuhan sarana dan prasarana terdapat empat hal yang harus diperhatikan (Nawawi, 1993) yaitu :

1. Kesesuaian dengan kebutuhan dan kemampuan karena barang-barang yang tidak tepat akan menjadi sumber pemborosan.
2. Kesesuaian dengan jumlah yang dan tidak terlalu berlebihan dan kekurangan.
3. Mutu yang selalu baik agar dapat dipergunakan secara efektif.
4. Jenis alat atau barnag yang dipergunakan harus tepat dan meningkatkan efisiensi kerja.

Penyediaan sarana dan prasarana yang baik merupakan kewajiban bagi para pelaksana pelayanan public, jika sarana dan prasana yang tersedia tidak memiliki kualitas yang baik, sudah jelas jika pelayanan yang akan diberikan tidak akan maksimal, sehingga dapat menurunkan kuliatas dari pelayanan itu. Namun, tidak bisa dipungkiri bahwa akan selalu ada hambatan-hambatan ataupun masalah-masalah yang dihadapi dalam penyediaan sarana dan prasarana dalam pelayanan public.

Sarana dan prasarana yang diberikan dituntut untuk lebih lengkap, modern, dan canggih seiring dengan perkembangan teknologi, karena sudah menajdi keinginan masyarakat sebagai customer dari birokrasi untuk mendapat pelayanan yang lebih cepat dan akurat (Nurdin, 2019).

Dimasa sekarang, perubahan dan perbaikan pelayanan publik di Indonesia perlu diberikan perbaikan, hal ini mengingat dalam pelayanan publik sarana dan prasarana semakin dituntut untuk lebih modern dan canggih serta lengkap yang sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini. disamping hal tersebut sudah sepantasnya pemerintahan birokrasi memberikan pelayanan terbaik bagi warga negaranya dan sebaliknya telah menjadi keinginan setiap warga negara untuk mendapatkan pelayanan lebih cepat, akurat dan nyaman.

Selanjutnya, Pemerintah sebagai birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung harus menjamin jika pelayanan yang diberikannya memang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan pastinya membawa manfaat. Kepuasan yang masyarakat dirasakan masyarakat merupakan output yang menjadi evaluasi dari berkualitas tidaknya pelayanan yang diberikan.

Ratminto menjelaskan jika Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 telah memberikan poin-poin yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan sebuah pelayanan publik (Ristiani, 2017), yaitu sebagai berikut :

- (1) Kesederhanaan,
- (2) Kejelasan,
- (3) Kepastian waktu,
- (4) Akurasi,
- (5) Keamanan,
- (6) Tanggung jawab,
- (7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana,
- (8) Kemudahan Akses,
- (9) Kedisiplinan,
- (10)Kenyamanan.

Berdasar pada ketentuan diatas, sebebarnya sebuah pemerintahan membutuhkan beberapa syarat seperti diatas dalam melaksanakan pelayanan publik, menyangkut hal tersebut terdapat pada poin ke 7 tentang Kelengkapan sarana dan prasarana ada beberapa masalah yang dapat kita temukan di Indonesia, seperti masalah prasarana yang tidak layak digunakan dan dijadikan fasilitas publik.seperti gedung, perabot, alat-alat kantor sampai pada alat perlengkapan lainnya yang perlu mendapat perhatian.

Dalam penyelenggaraan sebuah pelayanan publik, salah satu fungsi pemerintahan yang paling sering didengar ialah seperti pembuatan KTP dan akta sipil, Perijinana sertifikat tanah hingga penyediaan sarana dan prasaran umum dan sosial untuk kepentingan masyarakat (Nurdin, 2019). Maka dalam pelayanan publik sarana dan prasarana merupakan alat yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan untuk melihat kualitas dari pelayanan itu sendiri.

Sebenarnya dengan kurang layaknya sarana dan prasarana yang ada maka kualitas pelayanan publik ditempat tersebut akan menjadi kurang baik dan tidak dapat beroperasi sesuai

dengan tujuannya akibat kurang mendukungnya sarana dan prasarana yang ada. Dengan adanya situasi tersebut, maka salah satu yang berakibat buruk adalah produktivitas aparat dalam pelaksanaan tugasnya. Segi fisik dari sarana dan prasarana yang dapat mengurangi produktivitas kerja aparatur tersebut (Nurdin, 2019), contohnya antara lain yakni fasilitas berupa ruang kerja yang tidak layak seperti sempit dan sesak, ruangan yang tanpa ventilasi udara, tuntutan kerja yang berat, fasilitas meja dan kursi yang tidak ergonomis serta sarana dan prasarana yang tidak memenuhi kebutuhan kerja aparatur.

Sebagaimana yang dijadikan contoh diatas maka dapat dijadikan sebuah petunjuk bahwa dalam kualitas pelayanan publik sarana dan prasarana yang menjadi bagian penting dalam keefektifan sebuah pelayanan. Dengan demikian, dibutuhkan sekali ketersediaan sarana dan prasarana yang baik agar pada gilirannya mampu menghindari timbulnya situasi dalam masalah mengenai sarana dan prasarana, serta dengan sarana dan prasarana yang tersedia akan mampu menunjang pelaksanaan operasional tugas dan fungsi pada unit kerja birokrasi pemerintahan.

Sumiatin didalam Penelitiannya yang berjudul "Pelaksanaan Administrasi Sarana dan Prasarana Pendidikan di SMK 17 Bantul" menyatakan ada hambatan-hambatan yang dihadapi dalam hal penyediaan atau pengadaan sarana dan prasarana dalam pelayanan public yaitu masalah dana, keterbatasan jumlah dan keahlian yang dimiliki pelaksana dalam pemeliharaan sarana, serta tidak adanya tindakan tegas dalam menindak pengguna sarana dan prasarana yang tidak mematuhi peraturan (Listyawati, 2017)

Selain itu adanya hambatan dalam penyediaan/pengadaan sarana dan prasarana, masalah yang sering terjadi di Indonesia yang berkaitan dengan sarana dan prasarana pelayanan public ialah dalam pengelolaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana itu sendiri. seperti yang terjadi di sekolah MAN 4 Aceh dimana sarana dan prasarana yang disediakan oleh sekolah banyak yang sudah dalam keadaan yang kurang baik, seperti kursi dan meja yang patah, kipas angin yang rusak, WC yang kurang bersih serta dinding yang dicoret-coret. Solusi yang telah diupayakan ialah dengan memberikan nasihat kepada para murid untk dapat lebih menjaga dan memelihara sarana dan prasarana yang ada, selain itu akan dilakukan juga pemeriksaan rutin terhadap kondisi sarana dan prasarana tersebut.

Di dalam penelitian yang dilakukan oleh Yayat Rukayat yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambi", ditemukan jika masih adanya permasalahan mengenai sarana dan prasarana pelayanan public yang kurang memadai, yaitu tidak memadainya tempat duduk untuk masyarakat menunggu saat akan melakukan pelayanan, belum terpenuhinya tempat pelayanan yang ditunjang dengan faslitas-fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan.

Permasalahan yang terjadi di SMKN 17 Bantul dan SMAN 4 Aceh merupakan contoh dari masalah-masalah sarana dan prasarana dalam dunia pendidikan, padahal dalam lampiran Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2007 dijelaskan jika standar sarana dan prasarana mencakup (Elfachmi & Amida, 2016) :

- a) Kriteria minimum sarana yang terdiri dari perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, teknologi informasi dan komunikasi, serta perlengkapan lain yang wajib dimiliki oleh setiap sekolah/madrasah/.
- b) Kriteria minimum prasarana yang terdiri dari lahan, bangunan, ruang-ruangn, dan instalasi daya dan jasa yang wajib dimiliki oleh setiap sekolah/madrasah.

Permasalahan-permasalahan diatas merupakan sebagian kecil masalah yang membuktikan masih banyaknya kendala-kendala yang dihadapi di Indonesia dalam memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya dalam hal sarana dan prasarana dalam pelayanan publik. Hal ini bertolak belakang dari 10 prinsip pelaksanaan public diatas, dimana di poin nomor 7 di cantumkan secara jelas jika sarana dan prasarana dalam pelayanan publik harus lengkap, dalam kondisi baik, serta memadai.

SIMPULAN

Dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik pada umumnya menuntut keterlibatan seluruh komponen yang termasuk kedalam pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat. Pemerintah juga agar memahami masyarakat dalam

memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dasar pada pemerintahan yang baik dicirikan pada diselenggarakannya pelayanan publik yang baik, hal ini sejalan dengan dasar kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah untuk mengatur serta mengurus masyarakat setempat dengan meningkatkan pelayanan publik. Terselenggaranya pelayanan publik yang baik, memberikan petunjuk membaiknya kinerja manajemen pemerintahan, di sisi lain kita lihat adanya perubahan pola pikir yang berpengaruh terhadap perubahan yang lebih baik terhadap sikap mental dan perilaku aparat pemerintahan yang mengarah pada pelayanan publik. Ada 5 cara dalam perbaikan di sektor pelayanan publik yang penting dipertimbangkan yaitu: mempercepat terbentuknya Undang-Undang pelayanan publik, pembentukan pelayanan publik satu atap, transparansi biaya pada pengurusan pelayanan publik, membuat Standar Operasional Prosedur (SOP), dan reformasi pegawai yang bergerak di pelayanan publik. Jadi pada pandangan sebagian orang tentang baik dan buruknya sebuah pelayanan publik sangat berkaitan dengan eksistensi maju dan mundurnya suatu bangsa merupakan isapan jempol belaka, tetapi sesungguhnya masalah tersebut sebuah keniscayaan, jika kita memahami lebih jauh pandangan sebagian orang tadi tidaklah beralasan, karena pelayanan publik sangat berkaitan dengan kebutuhan sosial. Oleh sebab itu, setiap yang berhubungan dengan kebutuhan sosial maka harus dipenuhi, karena kita tahu bahwa masyarakat adalah sebagian dari sebuah negara maka tidaklah heran jika dasar sebuah negara akan dinilai maju atau mundur dilihat dari salah satu penilaiannya yang dapat kita lihat dari pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Demikian dalam peningkatan kualitas pelayanan publik akan menjadi harapan semua masyarakat, oleh karena itu untuk memenuhi kualitas pelayanan publik yang baik, dibutuhkan sebuah sistem yang baik, selain itu juga harus diikuti dengan sikap dan karakter dari penyelenggara pelayanan publik itu sendiri juga harus baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Nurdin, I. (2019) *Kualitas Pelayanan Publik(Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Edited by Lutfiah. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Elfachmi, A. K., & Amida, F. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Studi Pada MAN Insan Cendekia Srpong Tanggerang Selatan. *Jurnal Edukasi*, 12-32.
- Furqoni, M. (2014). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Publika: Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan e-KTP*.
- Listyawati, T. (2017). *Skripsi : Pengadaan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Kantor di Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Derah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas negeri Yogyakarta.
- Meimuharani, Nazarudin, & Anggraini, I. (n.d.). Pengelolaan Sarana dan Prasarana Pendidikan Untuk Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Di MAN 4 Aceh Besar. 1-16.
- Nawawi, H. (1993). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Inti Idayu Press.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Pebriani, S., M, R. I., Juriah, S., & Sudrajat, A. R. (2019). Pemanfaatan Sarana Dan Prasarana dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Publik di kantor Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 1-6.
- Ristiani, I. Y. (2017). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Journal Coopetition*, 155-166.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi* , 56-65.