

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORETIK**

#### **2.1 Kajian Teori dan Hasil Penelitian Yang Relevan**

##### **2.1.1 Kajian Teori**

###### **2.1.1.1 Layanan Publik**

Definisi yang saat ini menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai mana termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Moenir mendefinisikan pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh kelompok atau seorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Hidayah, 2020). Selain itu terdapat pengertian yang menyebutkan bahwa pelayanan publik pada hakikatnya adalah sebuah tuntutan lahiriah yang berasal dari masyarakat untuk mendapatkan hak dan perlakuan yang layak dari pemerintah sehingga kebutuhan masyarakat menjadi terpenuhi (Rohayatin et al., 2017).

Pada pelaksanaannya sebuah publik merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara terpadu dengan aturan yang jelas dan bersifat sederhana, lengkap, tepat, lancar, wajar, dan terjangkau. Oleh karena itu setidaknya pelayanan publik memiliki empat asas / unsur-unsur dasar yaitu: (1) hak dan kewajiban, artinya dalam pelaksanaannya keduanya harus saling mengetahui, tidak ada keraguan diantara keduanya, harus jelas apa yang akan diterima dan

didapatkan, (2) pengaturan pada tiap layanan harus disesuaikan dengan kondisi, kemampuan, dan kebutuhan dari masyarakat untuk membayar pada tiap layanan yang diberikan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, (3) Luaran dalam layanan harus mengedepankan mutu sehingga apa yang diberikan kepada masyarakat dapat memberikan rasa aman, nyaman, lancar, dan kepastian hukum dengan dapat dipertanggungjawabkan, (4) Memberikan peluang kepada masyarakat untuk dapat menyelenggarakannya jika pemberi layanan adalah pemerintah dengan mengikuti aturan yang berlaku dalam perundang-undangan (Ibrahim, 2008; Suryantoro & Kusdyana, 2020).

Dalam pelaksanaannya pelayanan publik dapat dibedakan menjadi tiga jenis pelayanan umum. Hardiansyah menyebutkan yaitu pertama adalah pelayanan administratif yang merupakan pemberian layanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh masyarakat, kedua adalah pelayanan barang yaitu layanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan masyarakat, dan yang ketiga adalah pelayanan jasa yaitu memberikan pelayanan dalam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat (Hardiansyah, 2018). Dalam hal ini dapat dicontohkan dalam bidang pendidikan, baik pendidikan jenjang dasar, menengah, atau tinggi, serta pendidikan informal dan non formal yang ada di masyarakat.

Dengan demikian, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

#### **2.1.1.2 Prinsip-Prinsip Layanan Publik**

Berbagai literatur administrasi publik menyebut bahwa prinsip pelayanan publik yang baik untuk mewujudkan pelayanan prima adalah:

1. Partisipatif. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat pemerintah perlu melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasilnya;
2. Transparan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan akses bagi warga negara untuk mengetahui segala hal yang terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan tersebut, seperti: persyaratan, prosedur, biaya, dan sejenisnya. Masyarakat juga harus diberi akses yang sebesar-besarnya untuk mempertanyakan dan menyampaikan pengaduan apabila mereka merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah;
3. Responsif. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah wajib mendengar dan memenuhi tuntutan kebutuhan warga negaranya. Tidak hanya terkait dengan bentuk dan jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan akan tetapi juga terkait dengan mekanisme penyelenggaraan layanan, jam pelayanan, prosedur, dan biaya penyelenggaraan pelayanan. Sebagai klien masyarakat, birokrasi wajib mendengarkan aspirasi dan keinginan masyarakat yang menduduki posisi sebagai agen;
4. Tidak diskriminatif. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak boleh dibedakan antara satu warga negara dengan warga negara yang lain atas dasar perbedaan identitas warga negara, seperti: status sosial, pandangan politik, etnisitas, agama, profesi, jenis kelamin atau orientasi seksual, difabel, dan sejenisnya;
5. Mudah dan Murah. Penyelenggaraan pelayanan publik dimana masyarakat harus memenuhi berbagai persyaratan dan membayar free untuk memperoleh layanan yang mereka butuhkan

harus diterapkan prinsip mudah, artinya berbagai persyaratan yang dibutuhkan tersebut masuk akal dan mudah untuk dipenuhi. Murah dalam arti biaya yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut terjangkau oleh seluruh warga negara. Hal ini perlu ditekankan karena pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak dimaksudkan untuk mencari keuntungan melainkan untuk memenuhi mandat konstitusi;

6. Efektif dan Efisien. Penyelenggaraan pelayanan publik harus mampu mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapainya (untuk melaksanakan mandat konstitusi dan mencapai tujuan-tujuan strategis negara dalam jangka panjang) dan cara mewujudkan tujuan tersebut dilakukan dengan prosedur yang sederhana, tenaga kerja yang sedikit, dan biaya yang murah;
7. Aksesibel. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus dapat dijangkau oleh warga negara yang membutuhkan dalam arti fisik (dekat, terjangkau dengan kendaraan publik, mudah dilihat, gampang ditemukan, dan lain-lain.) dan dapat dijangkau dalam arti non-fisik yang terkait dengan biaya dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut.
8. Akuntabel. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan fasilitas dan sumber daya manusia yang dibiayai oleh warga negara melalui pajak yang mereka bayar. Oleh karena itu semua bentuk penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Pertanggungjawaban di sini tidak hanya secara formal kepada atasan (pejabat atau unit organisasi yang lebih tinggi secara vertikal) akan tetapi yang lebih penting harus dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat luas melalui media publik baik cetak maupun elektronik. Mekanisme pertanggungjawaban yang demikian sering disebut sebagai social accountability.

9. Berkeadilan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah memiliki berbagai tujuan. Salah satu tujuan yang penting adalah melindungi warga negara dari praktik buruk yang dilakukan oleh warga negara yang lain. Oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dijadikan sebagai alat melindungi kelompok rentan dan mampu menghadirkan rasa keadilan bagi kelompok lemah ketika berhadapan dengan kelompok yang kuat.

### **2.1.1.3 Pelayanan Publik Bidang Pendidikan**

Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah salah satunya berdasarkan (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2017) pasal 5 ayat 2 dijelaskan bahwa ruang lingkup dalam pelayanan publik meliputi pendidikan, pengajaran, tempat tinggal, pekerjaan dan usaha, lingkungan hidup, komunikasi dan informasi, perbankan, jaminan sosial, kesehatan, energi, sumber daya alam, perhubungan, pariwisata, dan beberapa sektor strategis lainnya.

Berdasar (Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, 2003) dalam pasal 11 tentang hak dan kewajiban pemerintah dan pemerintah daerah yaitu: (1) Pemerintah dan pemerintah daerah wajib memberikan layanan dan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi, (2) Pemerintah dan pemerintah daerah wajib menjamin tersedianya dan guna terselenggaranya pendidikan bagi setiap warga negara yang berusia tujuh sampai dengan lima belas tahun.

Dalam pemberian layanan publik di bidang pendidikan, pemerintah sejatinya telah mengeluarkan pendekatan pengelolaan sekolah melalui Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) atau School Based Management (SBM), pendekatan ini bertolak pada pertimbangan, pemikiran, kebutuhan, dan harapan dari sekolah. Artinya sekolah mempunyai landasan dalam

melaksanakan segala aktivitasnya berdasarkan pada kondisi nyata yang ada di masyarakat sekitar dan bukan lagi berdasarkan pada petunjuk pemerintah (Handoyo et al., 2021; Kurniawan et al., 2020). Sekolah tentunya akan melaksanakan kegiatan berlandaskan pada keinginan masyarakat dan pihak stakeholder yang terdiri dari orang tua wali siswa, pelaku ekonomi, masyarakat umum, lingkungan sosial yang masing-masing mempunyai tuntutan pendidikan, kebutuhan pembangunan setempat, hingga kebijakan otonomi daerah untuk mendorong kemajuan dan keberlanjutan pembangunan.

Oleh karenanya sekolah juga membutuhkan pemimpin yang memiliki visi baik, selalu menyesuaikan diri dengan keadaan yang sedang terjadi, serta memiliki jaringan koneksi antar institusi atau dengan pihak ketiga dalam rangka untuk mengembangkan sekolah yang sedang dipimpin (Mahardhani, 2016). Sekolah sebagai sebuah institusi layanan pendidikan harus menjalankan MBS, paling tidak ada dua asumsi kuat kenapa hal ini harus dilakukan, yaitu: (1) Sekolah dipandang sebagai sebuah lembaga layanan tentang jasa pendidikan yang memberikan posisi kepada kepala sekolah sebagai manajer pendidikan, dan (2) MBS akan dapat efektif untuk diterapkan jika didukung dengan sistem berbagi kekuasaan (power sharing) antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam mengelola sekolah (Modelu & Pido, 2019).

#### **2.1.1.4 Layanan Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu sumber daya yang penting dalam menunjang proses pembelajaran di sekolah. Keberhasilan program pendidikan di sekolah sangat dipengaruhi oleh kondisi sarana dan prasarana pendidikan yang di miliki oleh sekolah dan oleh optimasi pengelolaan dan pemanfaatannya (Fuad, 2016, hal.1).

Sarana dan prasarana merupakan faktor yang penting yang akan menentukan apakah sebuah proses pembelajaran bisa berjalan efektif atau justru sebaliknya. Untuk mewujudkan proses

pembelajaran yang baik dibutuhkan alat dan media yang digunakan sebagai penunjang. Standar sarana dan prasarana menyatakan bahwa: Standar sarana dan prasarana adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan kriteria minimal tentang ruang guru, terpat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, labolatorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan berekreasi serta sumber belajar lain yang di perlukan untuk menunjang proses pembelajaran termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Pengelolaan sarana dan prasarana merupakan kegiatan yang amat penting di institusi pendidikan tinggi, karena keberadaannya akan sangat mendukung suksesnya proses pembelajaran (Solichin, 2011, hal.155).

Sarana pendidikan memiliki beberapa klasifikasi yang bisa di bedakan sebagai berikut: “*Bagunan sekolah* (tanah dan gedung) yang meliputi: halaman sekolah, ruang kelas, ruang guru, kantor ruang praktek, ruang tamu, ruang kepala sekolah, ruang perpustakaan, labolatorium, mushola, dan kamar kecil. *Perabot sekolah* yang meliputi: meja guru, meja murid, kursi, lemari, rak buku, sapu, dan kontak sampah”.

Menurut Ary. H. Gunawan (1996, hal.14) dalam bukunya yang berjudul *Administrasi Sekolah* tentang Manajemen Sarana dan Prasarana bahwasanya Proses Belajar Mengajar (PBM) atau Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) akan semakin sukses apabila ditunjang dengan sarana dan parasaraan pendidikan yang memadai, sehingga pemerintah yang selalu berupaya untuk secara terus-menerus melengkapi sarana dan prasarana pendidikan bagi seluruh jenjang dan tingkat pendidikan sehingga kekayaan fisik Negara yang berupa sarana dan prasarana pendidikan telah menjadi sangat besar.

Di samping itu juga di harapkan tersedianya alat-alat atau fasilitas belajar yang memadai secara kuantitatif, kualitatif relevan dengan kebutuhan serta dapat dimanfaatkan secara optimal untuk kepentingan proses pendidikan dan pengajaran, baik oleh guru sebagai pengajar maupun murid-murid sebagai pelajar (Mulyasa, 2002, hal.50).

Ditinjau dari jenisnya, fasilitas pendidikan dapat dibedakan menjadi fasilitas fisik dan fasilitas nonfisik. Fasilitas fisik atau fasilitas nonfisik yaitu segala sesuatu yang berwujud benda mati atau yang dibedakan yang mempunyai peran untuk memudahkan atau melancarkan sesuatu usaha, seperti kendaraan, mesin tulis, komputer, perabot, alat peraga, model, media, dan sebagainya. Fasilitas nonfisik yakni sesuatu yang bukan benda mati, atau kurang dapat di sebut benda atau di bedakan yang mempunyai peranan untuk memudahkan atau melancarkan sesuatu usaha seperti manusia, jasa, dan uang (Gunawan, 1996, hal.115).

Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan, BAB VII standar sarana dan prasarana, pasal 42 menegaskan:

1. Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.
2. Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat olahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

### **2.1.1.5 Standar Nasional Pendidikan**

Standar Nasional Pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia (Pasal 1 Undang-Undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sisdiknas dan Pasal 3 Peraturan Pemerintah nomor 19 tahun 2005 tentang SNP). SNP merupakan penjabaran dari UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas, yang dituangkan dalam PP Nomor 19 Tahun 2005.

SNP berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pendidikan dalam rangka mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu. SNP bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat (Pasal 4 Peraturan Pemerintah nomor 19 tahun 2005 tentang SNP). SNP meliputi standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian pendidikan.

### **2.1.1.6 Macam-Macam Standar Nasional Pendidikan**

Dalam pasal 1 ayat (17) Undang-undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Yungto Pasal 1 Ayat (1) PP No. 19 Tahun 2005 dinyatakan bahwa lingkup dari Standar Nasional Pendidikan meliputi 8 standar yaitu:

1. Standar isi adalah ruang lingkup materi dan tingkat kompetensi yang dituangkan dalam kriteria tentang kompetensi tamatan, kompetensi bahan kajian, kompetensi mata pelajaran, dan silabus pembelajaran yang harus dipenuhi oleh peserta didik pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu. Standar isi memuat kerangka dasar dan struktur kurikulum, beban belajar, kurikulum tingkat satuan pendidikan, dan kalender pendidikan. Standar proses

adalah standar yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan. Proses pembelajaran pada satuan pendidikan diselenggarakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi siswa untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas, dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat, dan perkembangan fisik serta psikologis siswa.

2. Standar proses adalah standar berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan. Proses pembelajaran pada satuan pendidikan diselenggarakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan dan menantang. Untuk satuan pendidikan perlu melakukan perencanaan, pelaksanaan, penilaian, dan pengawasan proses pembelajaran untuk terlaksananya pembelajaran yang efektif dan efisien.
3. Standar kompetensi lulusan adalah kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan. Standar kompetensi lulusan digunakan sebagai pedoman penilaian dalam penentuan kelulusan peserta didik dari satuan pendidikan, yang meliputi kompetensi untuk seluruh mata pelajaran atau kelompok mata pelajaran. Kompetensi lulusan mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan. Standar kompetensi lulusan pada jenjang pendidikan menengah kejuruan (SMK) bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta keterampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut sesuai dengan kejuruannya.
4. Standar pendidik dan tenaga kependidikan adalah kriteria pendidikan prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan. Pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.

5. Standar sarana dan prasarana adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan kriteria minimal tentang ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan berekreasi, serta sumber belajar lain, yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang guru, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.
6. Standar pengelolaan adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, kabupaten/kota, provinsi, atau nasional agar tercapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan. Pengelolaan satuan pendidikan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah menerapkan manajemen berbasis sekolah yang ditunjukkan dengan kemandirian, kemitraan, partisipasi, keterbukaan, dan akuntabilitas.
7. Standar pembiayaan: adalah standar yang mengatur komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlaku selama satu tahun. Dijelaskan bahwa pembiayaan pendidikan terdiri atas biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal. Biaya operasi satuan pendidikan adalah bagian dari dana pendidikan yang diperlukan untuk membiayai

kegiatan operasi satuan pendidikan agar dapat berlangsungnya kegiatan pendidikan yang sesuai SNP secara teratur dan berkelanjutan. Biaya investasi satuan pendidikan meliputi biaya penyediaan sarana dan prasarana, pengembangan sumberdaya manusia, dan modal kerja tetap.

8. Standar penilaian pendidikan adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur, dan instrumen penilaian hasil belajar peserta didik. Dari uraian tersebut nampak jelas bahwa standar penilaian merupakan salah satu dari 8 aspek standar nasional pendidikan, selanjutnya sesuai dengan orientasi dari buku ajar ini maka pembahasan selanjutnya akan lebih terfokus pada standar penilaian pendidikan. Penilaian pendidikan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah terdiri atas: penilaian hasil belajar oleh pendidik; penilaian hasil belajar oleh satuan pendidikan; dan penilaian hasil belajar oleh Pemerintah.

### **2.1.2 Hasil Penelitian Yang Relevan**

Penelitian yang relevan ini peneliti memberikan gambaran antara persamaan dan perbedaan antara penelitian yang sedang peneliti lakukan dengan penelitian sebelumnya. Hal ini bertujuan agar tidak adanya pengulangan kajian terhadap hal-hal yang sama. Jadi, akan diketahui apa saja perbedaan serta persamaan antara penelitian akan diteliti dengan penelitian sebelumnya.

**Tabel 2. 1 Penelitian Yang Relevan**

<b>Penulis</b>	<b>Teguh Triwiyanto</b>	<b>Jafnansen Damanik</b>	<b>Endang Poerwanti</b>	<b>Risma Niswaty, Muhammad Nasullah dan Nasaruddin</b>	<b>Asri Lubis</b>
----------------	-----------------------------	------------------------------	-----------------------------	--	-------------------

				<b>H</b>	
Judul	Standar Nasional Pendidikan Sebagai Indikator Mutu Layanan Manajemen Sekoalh	Upaya Dan Strategi Pemenuhan Standar Nasional Pendidikan	Standar Penilaian Badan Standar Nasional Pendidikan	Pelayanan Publik Dasar Bidang Pendidikan Tentang Sarana Dan Prasarana Di Kecamatan Pulau Sembilan Kabupaten Sinjay	Pelaksanaan Standar Nasional Dalam Dunia Pendidikan
Pendekatan penelitian	Penelitian Kualitatif Pendekatan Studi Kasus	Penelitian Kualitatif Pendekatan Studi Kasus	Penelitian Kualitatif	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Penelitian Kualitatif Pendekatan Fenomenologii
Kelemahan penelitian	Tidak sinkron antara pendekatan penelitian dengan tempat penelitian	Tidak menjelaskan jenis penelitian dan pendekatan penelitian yang digunakan	Tidak menjelaskan bagaimana metode yang digunakan dalam penelitian	Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini tidak sesuai dengan pendekatan yang ada pada	Tidak menjelaskan bagaimana metode yang digunakan dalam penelitian

				penelitian kualitatif, karena kualitatif bukanlah jenis pendekatan.	
Keunggulan penelitian	Metode dan hasil penelitian dijelaskan secara rinci	Pembahasannya a dijelaskan secara rinci	Pembahasannya a dijelaskan secara rinci	Dalam penelitian tersebut disebutkan langkah-langkah dalam menganalisis data.	Pembahasannya dijelaskan secara rinci

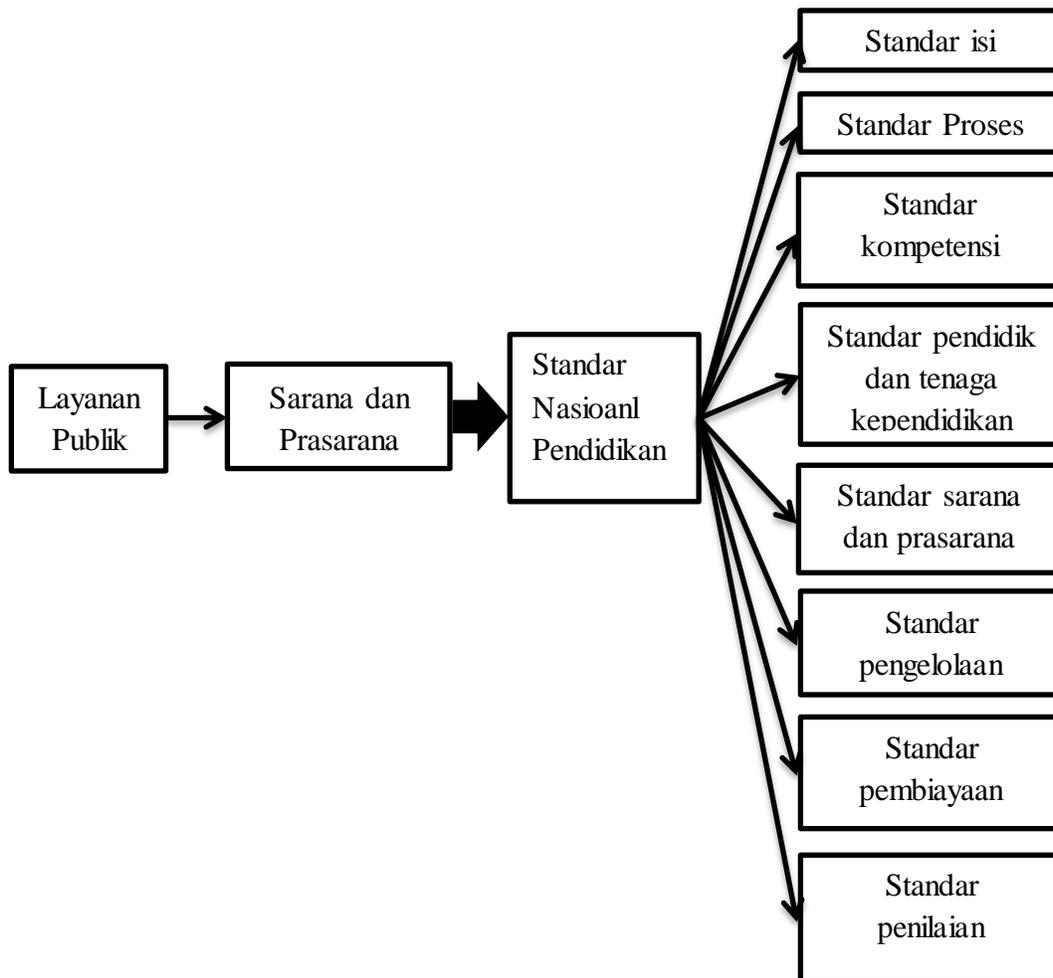
Adapun persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan lima penelitian terdahulu tersebut adalah persamaannya sama-sama membahas mengenai layanan yang ada disekolah berbasis standar nasional pendidikan. Sedangkan perbedaannya adalah dalam penelitian ini peneliti menyampaikan bahwa metode penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, dan membahas mengenai layanan yang ada disekolah berbasis standar nasional pendidikan secara detail.

## 2.2 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan keseluruhan dari proses dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan untuk analisis layanan sarana dan prasarana berbasis standar nasional pendidikan di SMAN 7 Kota Jambi.

Layanan publik di sekolah sangat penting untuk menunjang proses pembelajaran di sekolah. Adapun salah satu layanannya adalah layanan sarana dan prasarana. Layanan tersebut haruslah sesuai dengan standar nasional pendidikan agar dapat memperoleh hasil yang maksimal. Standar Nasional Pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia (Pasal 1 Undang-Undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sisdiknas dan Pasal 3 Peraturan Pemerintah nomor 19 tahun 2005 tentang SNP). SNP merupakan penjabaran dari UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas, yang dituangkan dalam PP Nomor 19 Tahun 2005.

Dalam Pasal 1 ayat (17) Undang-undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Yungto Pasal 1 Ayat (1) PP No. 19 Tahun 2005 dinyatakan bahwa lingkup dari Standar Nasional Pendidikan meliputi 8 standar yaitu standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian pendidikan.



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir