
**PENGEMBANGAN SARANA PRASARANA RUANG RAMAH ANAK
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENGUNJUNG DI
KANTOR BALAI PENDIDIKAN MENENGAH KABUPATEN
KULON PROGO**

Waljiyah¹, Saryanto², Yogi Aldias Zakariyah³

^{1,2}Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Yogyakarta

³Universitas Tiara Bunda, Depok

e-mail: ¹ljiyahcici@gmail.com, ²saryanto@ustjogja.ac.id, ³yogi.aldias@gmail.com

Abstract: *High quality public service requires a balance between administrative efficiency and visitor comfort, including for members of the public who come with children. This study aims to analyze the development of child-friendly facilities in improving visitor services at the Kulon Progo Regency Secondary Education Office. The background of the study is based on the importance of public services that are not only fast and efficient but also comfortable, inclusive, and responsive to the needs of the community, including visitors who come with children. The study employed a descriptive qualitative method with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. Research informants consisted of office management, service staff, facility maintenance personnel, and service users. Research findings indicate that the development of facilities and infrastructure for children's reading rooms is crucial and can improve the quality of services provided to visitors. These efforts have a positive impact on service quality, marked by increased public comfort, a more orderly service process, more manageable waiting times, and increased staff effectiveness in serving visitors' needs. Additionally, the public has responded positively to the changes in facilities, which are now neater, more accessible, and user-friendly. It is concluded that child-friendly spaces are a simple yet effective public service innovation for sustainably improving the quality of public services.*

Keyword: *Child-Friendly spaces, public services, infrastructure*

Abstrak: Pelayanan publik yang berkualitas menuntut keseimbangan antara kecepatan administrasi dan kenyamanan pengunjung termasuk bagi masyarakat yang datang bersama anak. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengembangan sarana prasarana ruang ramah anak dalam meningkatkan pelayanan pengunjung di Kantor Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Kulon Progo. Latar belakang penelitian didasarkan pada pentingnya pelayanan publik yang tidak hanya cepat dan administratif tetapi juga nyaman, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat termasuk pengunjung yang datang bersama anak. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas pimpinan kantor, pegawai pelayanan, petugas sarana prasarana, serta masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan sarana prasarana ruang baca anak sangat penting dan bisa meningkatkan kualitas layanan pengunjung. Upaya tersebut memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan yang ditandai dengan meningkatnya kenyamanan masyarakat, proses layanan yang lebih tertib serta meningkatnya efektivitas kerja pegawai dalam melayani kebutuhan pengunjung. Selain itu masyarakat memberikan respons positif terhadap perubahan fasilitas yang lebih rapi, mudah diakses, dan ramah pengguna. Disimpulkan bahwa ruang ramah anak merupakan inovasi pelayanan publik yang sederhana namun efektif dalam meningkatkan kualitas layanan masyarakat secara berkelanjutan.

Kata kunci: Ruang ramah anak, pelayanan publik, sarana prasarana

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada masa sekarang tidak lagi dipahami sebatas penyelesaian urusan administrasi secara cepat dan sesuai prosedur (Muharam, 2019). Masyarakat menuntut layanan yang lebih luas yaitu pelayanan yang nyaman, mudah diakses, aman, serta mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan pengguna yang beragam. Instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan dituntut untuk membangun budaya pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada birokrasi tetapi juga pada pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan (Bazarah et al., 2021). Akses sarana dan prasarana kantor menjadi unsur penting karena kualitas ruang pelayanan sering kali menjadi kesan pertama yang dirasakan pengunjung ketika datang ke sebuah Lembaga (Wati et al., 2025).

Selama ini pembenahan pelayanan publik lebih banyak diarahkan pada penyederhanaan prosedur, digitalisasi administrasi, dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Upaya demikian memang penting namun sering kali mengabaikan aspek lingkungan fisik pelayanan. Padahal kondisi ruang tunggu, tata letak pelayanan, aksesibilitas fasilitas sangat memengaruhi kepuasan masyarakat (Mu'ammam et al., 2024).

Salah satu isu yang mulai mendapat perhatian dalam pengembangan layanan publik adalah kebutuhan ruang ramah anak (Rahadiyanti et al., 2021). Kehadiran ruang ramah anak menjadi penting karena banyak masyarakat datang ke kantor pelayanan bersama anak-anak mereka. Anak-anak yang berada di ruang tunggu umum cenderung mudah bosan, gelisah, dan sulit diam dalam waktu lama (Adinda & Avenzoar, 2023). Situasi tersebut dapat memengaruhi kenyamanan orang tua serta mengganggu konsentrasi petugas serta menurunkan ketertiban ruang pelayanan secara keseluruhan.

Ruang ramah anak pada dasarnya bukan sekadar tempat bermain namun bagian dari pelayanan publik yang

inklusif (Sugiyono & Dwianto, 2021). Fasilitas ini menunjukkan bahwa instansi memahami kebutuhan pengguna layanan yang berbeda-beda. Ruang ramah anak dapat dirancang sebagai area aman, nyaman, dan edukatif dilengkapi permainan sederhana, buku bacaan, alat gambar, atau media pembelajaran ringan yang sesuai usia anak (Bunawardi et al., 2023). Kehadiran ruang seperti ini memberi manfaat ganda. Anak memperoleh ruang aktivitas yang positif selama menunggu sedangkan orang tua dapat lebih fokus menyelesaikan urusan pelayanan. Dengan demikian suasana ruang tunggu menjadi lebih tertib dan kondusif.

Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Kulon Progo memiliki tugas pokok dan fungsi dalam memberikan pelayanan administrasi melakukan koordinasi melaksanakan pembinaan serta pengawasan penyelenggaraan pendidikan menengah di wilayah Kabupaten Kulon Progo. Dalam menjalankan tugas tersebut kantor ini menjadi tempat pelayanan bagi masyarakat sekolah tenaga pendidik peserta didik dan pihak lain yang membutuhkan informasi terkait pendidikan. Karena itu peningkatan kualitas pelayanan pengunjung menjadi hal penting yang perlu didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai (Tandafatu & Rangga, 2022).

Guna mendukung pengembangan sarana prasarana ruang ramah anak kantor memiliki peran penting untuk menciptakan pelayanan yang nyaman bagi seluruh pengunjung termasuk anak-anak yang datang bersama orang tua atau wali. Kehadiran ruang ramah anak menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya berfokus pada urusan administrasi tetapi juga memperhatikan kenyamanan keluarga yang berkunjung (Marbun & Rustanto, 2024). Ruang ini dapat dimanfaatkan sebagai tempat bermain edukatif tempat membaca serta area tunggu yang aman dan nyaman bagi anak (Sumardi & Teh, 2022).

Sebagai lembaga yang berhubungan langsung dengan dunia

Pendidikan, Balai Pendidikan Menengah memiliki tanggung jawab moral untuk menghadirkan lingkungan yang mencerminkan nilai pendidikan perlindungan anak serta kepedulian social(Prasetiawan, 2020). Apabila lembaga pendidikan belum mampu menyediakan ruang yang nyaman bagi anak saat masyarakat datang untuk memperoleh layanan maka hal tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara fungsi lembaga dengan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu pengembangan ruang ramah anak bukan sekadar penyediaan fasilitas fisik tetapi juga menjadi wujud nyata komitmen lembaga terhadap nilai pendidikan yang humanis(Dewi & Sari, 2022).

Di sisi lain pengembangan sarana prasarana di lingkungan kantor pemerintahan sering menghadapi berbagai hambatan(Rizky et al., 2025). Keterbatasan anggaran minimnya ruang yang tersedia adanya prioritas program lain serta pandangan bahwa fasilitas anak bukan kebutuhan utama sering membuat inovasi seperti ini tertunda. Akibatnya pelayanan memang tetap berjalan secara administratif tetapi belum sepenuhnya menyentuh aspek kenyamanan dan pengalaman pengunjung. Padahal perubahan sederhana dalam penataan ruang dan penyediaan fasilitas dapat memberikan dampak besar terhadap penilaian masyarakat atas kualitas pelayanan(Ariyadi et al., 2024).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengembangan ruang ramah anak perlu dilihat sebagai investasi pelayanan bukan sekadar tambahan fasilitas. Sarana prasarana yang adaptif dapat meningkatkan citra lembaga akan memperkuat kepercayaan masyarakat serta mendukung efektivitas kerja pegawai. Pengunjung yang merasa nyaman biasanya lebih kooperatif dan lebih sabar saat menunggu karena lebih puas terhadap pelayanan yang diterima(Nirmala, 2022). Sebaliknya ruang pelayanan yang tidak mampu menyesuaikan kebutuhan pengunjung dapat menimbulkan keluhan menciptakan

ketegangan serta memberikan pengalaman yang kurang baik(Rahmaddian, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut pengembangan sarana prasarana ruang ramah anak di Kantor Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Kulon Progo menjadi hal penting untuk dilaksanakan melalui pendekatan partisipatif. Pendekatan ini menempatkan pihak kantor pegawai serta pengguna layanan sebagai mitra aktif dalam mengenali kebutuhan menyusun solusi melaksanakan penataan fasilitas dan menilai manfaat program secara bersama sama. Tujuan penelitian ini ialah untuk menganalisis pengembangan sarana prasarana ruang ramah anak dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengunjung di Kantor Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Kulon Progo berdasarkan kondisi fasilitas yang tersedia. Meninjau dampaknya terhadap kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Serta melihat faktor pendukung dan kendala pengelolaannya sebagai inovasi pelayanan publik yang berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif(Sugiyono, 2013). Pendekatan ini dilakukan guna memahami secara mendalam kondisi nyata mengenai pengembangan sarana prasarana ruang ramah anak serta kaitannya dengan peningkatan pelayanan pengunjung di Kantor Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Kulon Progo.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Kulon Progo. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive karena instansi tersebut merupakan lembaga pelayanan publik yang memiliki interaksi langsung dengan masyarakat dan berpotensi mengembangkan fasilitas ruang ramah anak sebagai bagian dari peningkatan mutu layanan. Subjek penelitian terdiri atas kepala kantor atau pimpinan lembaga, pegawai yang terlibat

dalam pelayanan pengunjung, petugas sarana prasarana, serta masyarakat atau pengunjung yang pernah menggunakan layanan di kantor tersebut. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih narasumber yang dianggap mengetahui dan memahami persoalan penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi (Sidiq & Choiri, 2019). Observasi digunakan untuk melihat secara langsung kondisi sarana prasarana kantor, tata ruang pelayanan, fasilitas pendukung anak, serta aktivitas pelayanan pengunjung. Wawancara mendalam dilakukan kepada informan utama untuk memperoleh data mengenai kebutuhan fasilitas, kendala pengembangan ruang ramah anak. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa foto lokasi, arsip kebijakan, struktur organisasi, serta dokumen lain yang relevan dengan penelitian.

Analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih data penting yang sesuai fokus penelitian (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024). Selanjutnya data disajikan dalam bentuk narasi sistematis agar mudah dipahami. Tahap akhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan lapangan mengenai bagaimana pengembangan sarana prasarana ruang ramah anak dapat meningkatkan pelayanan pengunjung di Kantor Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Kulon Progo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Eksisting Sarana Prasarana Pelayanan dan Ketersediaan Ruang Ramah Anak di Kantor Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Kulon Progo

Hasil riset yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kondisi eksisting sarana prasarana pelayanan di Kantor Balai Pendidikan Menengah Kabupaten

Kulon Progo secara umum telah berada pada kategori cukup baik dan mendukung pelaksanaan layanan administrasi kepada masyarakat. Berdasarkan observasi lapangan, kantor memiliki bangunan permanen dengan tata ruang yang relatif tertata, akses masuk yang jelas serta area pelayanan yang ditempatkan di bagian depan gedung. Penempatan ruang pelayanan tersebut memudahkan pengunjung dalam memperoleh informasi sejak pertama datang tanpa harus memasuki area kerja internal pegawai. Dari sisi aksesibilitas, kondisi ini menunjukkan adanya upaya menghadirkan pelayanan yang terbuka dan mudah dijangkau.

Pada area depan kantor telah tersedia meja layanan informasi yang berfungsi sebagai pusat penerimaan tamu, pemberian arahan, dan pengendalian alur pengunjung. Fasilitas ini membantu masyarakat memahami tujuan kedatangan serta prosedur layanan yang harus ditempuh. Selain itu adapun papan informasi mengenai jenis layanan, jam operasional, serta beberapa petunjuk administrasi telah dipasang di lokasi yang mudah terlihat. Hasil wawancara dengan pengunjung menunjukkan bahwa keberadaan meja informasi dan papan petunjuk cukup membantu terutama bagi masyarakat yang baru pertama kali datang ke kantor tersebut.

Tabel 1. Kondisi Sarana dan Prasarana

Aspek yang Diamati	Kondisi Saat Ini	Penilaian
Akses masuk kantor	Mudah dijangkau dan jelas	Baik
Meja layanan informasi	Tersedia dan aktif digunakan	Baik
Papan informasi layanan	Tersedia cukup jelas	Baik
Ruang tunggu	Kursi cukup, bersih, nyaman	Baik
Kebersihan lingkungan	Terjaga secara rutin	Baik

Fasilitas untuk anak	Belum tersedia secara khusus	Kurang
Ruang ramah anak permanen	Belum ada	Kurang
Potensi pengembangan ruang	Tersedia area yang memungkinkan	Baik

Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa orientasi sarana prasarana yang tersedia masih berfokus pada kebutuhan pengunjung dewasa dan aktivitas administratif. Fasilitas pelayanan dirancang terutama untuk mendukung kelancaran proses birokrasi sementara kebutuhan pengunjung dengan karakteristik khusus belum sepenuhnya diakomodasi. Salah satu kelompok yang belum banyak mendapat perhatian adalah pengunjung yang datang bersama anak-anak. Berdasarkan tinjauan beberapa kali observasi ditemukan orang tua yang membawa anak usia balita maupun anak usia sekolah ketika mengurus dokumen atau berkonsultasi dengan petugas.

Saat proses pelayanan berlangsung cukup lama, anak-anak terlihat mudah bosan dan mulai mencari aktivitas lain. Sebagian anak berpindah-pindah tempat duduk, berlari kecil di sekitar lorong kantor, ada yang memainkan telepon genggam, atau meminta perhatian orang tua secara terus-menerus. Situasi ini menyebabkan orang tua sulit berkonsentrasi saat berinteraksi dengan petugas pelayanan. Dalam beberapa kasus orang tua harus menghentikan proses konsultasi sementara untuk menenangkan anak. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh kecepatan administrasi, tetapi juga oleh kemampuan lingkungan pelayanan dalam mengakomodasi kebutuhan keluarga.

Hasil observasi menunjukkan bahwa kantor belum memiliki ruang khusus yang dirancang permanen sebagai area bermain atau area tunggu anak.

Belum ditemukan fasilitas seperti sudut baca anak, meja aktivitas kreatif, alas bermain, permainan edukatif maupun pembatas area aman bagi anak. Dengan demikian seluruh pengunjung termasuk keluarga yang membawa anak masih menggunakan ruang tunggu umum yang sama. Ketiadaan ruang ramah anak ini menjadi salah satu temuan utama dalam kegiatan.

Berdasarkan wawancara dengan pihak pegawai, kebutuhan ruang ramah anak sebenarnya telah disadari sebagai bagian dari peningkatan mutu pelayanan. Beberapa pegawai menyampaikan bahwa gagasan penyediaan fasilitas ramah anak pernah dibicarakan, terutama ketika jumlah pengunjung meningkat dan banyak masyarakat datang bersama keluarga. Namun realisasi program tersebut belum berjalan optimal karena beberapa kendala seperti keterbatasan anggaran, belum adanya alokasi ruang khusus serta prioritas pada kebutuhan administrasi utama kantor.

Kelebihan sarana prasarana kantor dapat diidentifikasi pada beberapa aspek. Pertama, tata ruang pelayanan mudah dipahami dan memudahkan alur pengunjung. Kedua, kondisi kebersihan dan kenyamanan lingkungan cukup baik. Ketiga, fasilitas dasar pelayanan telah tersedia dan berfungsi. Keempat, pegawai menunjukkan sikap cukup responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kelebihan ini menjadi modal penting dalam pengembangan layanan yang lebih maju.

Secara keseluruhan hasil riset ini menunjukkan bahwa Kantor Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Kulon Progo memiliki fondasi sarana prasarana pelayanan yang memadai namun masih memerlukan penguatan pada aspek inklusivitas dan keramahan keluarga. Kehadiran ruang ramah anak menjadi kebutuhan strategis yang dapat menjawab persoalan nyata di lapangan. Dengan penataan ruang sederhana, dukungan manajemen, dan komitmen pelayanan prima, kantor ini memiliki peluang besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan

melalui pengembangan fasilitas yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Proses Pengembangan Sarana Prasarana Ruang Ramah Anak

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa proses pengembangan sarana prasarana ruang ramah anak di Kantor Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Kulon Progo dilakukan secara bertahap melalui pendekatan partisipatif yang melibatkan pimpinan, pegawai, dan tim pelaksana. Tahap awal dimulai dari identifikasi kebutuhan pengunjung khususnya masyarakat yang datang bersama anak. Berdasarkan observasi lapangan, ruang tunggu umum belum mampu mengakomodasi kebutuhan anak selama menunggu pelayanan. Temuan tersebut kemudian menjadi dasar bagi pihak kantor untuk merumuskan pengembangan fasilitas yang lebih ramah keluarga.

Berdasarkan hasil wawancara bersama pimpinan kantor terbukti memberikan dukungan terhadap gagasan pembentukan ruang ramah anak sebagai bagian dari peningkatan mutu pelayanan publik. Dukungan tersebut terlihat dari pemberian izin penggunaan sebagian area kantor untuk ditata ulang menjadi ruang ramah anak. Selain itu pimpinan juga mendorong pegawai untuk terlibat dalam pelaksanaan program dan menjaga keberlanjutan fasilitas yang telah dibangun. Komitmen pimpinan menjadi faktor penting karena tanpa dukungan kebijakan internal, inovasi pelayanan sulit diwujudkan.

Hasil riset menunjukkan bahwa pengembangan fasilitas dilakukan dengan prinsip efisiensi anggaran. Sumber pembiayaan berasal dari optimalisasi dana pemeliharaan sarana yang tersedia serta dukungan swadaya internal dalam bentuk pemanfaatan peralatan yang masih layak pakai. Strategi ini dipilih karena keterbatasan anggaran menjadi kendala utama untuk membangun ruang baru secara permanen. Oleh karena itu pendekatan yang digunakan lebih menekankan pada penataan ulang ruang

yang sudah ada dengan biaya minimal namun berdampak maksimal.

Desain ruang ramah anak disusun secara sederhana, aman, dan fungsional. Area yang dipilih berada dekat ruang tunggu utama agar mudah diawasi oleh orang tua maupun pegawai. Ruang dilengkapi alas bermain, meja kecil, kursi anak, rak buku, alat mewarnai, permainan edukatif ringan, serta dekorasi visual bernuansa cerah. Pemilihan sarana didasarkan pada prinsip keselamatan, kemudahan perawatan, dan nilai edukatif. Tidak digunakan alat permainan berisiko tinggi atau benda dengan sudut tajam.

Secara penuh proses pengembangan ruang ramah anak menunjukkan bahwa inovasi pelayanan dapat dilakukan tanpa investasi besar apabila didukung kepemimpinan, partisipasi pegawai serta pemanfaatan sumber daya yang tersedia. Meskipun masih memiliki keterbatasan program ini menjadi langkah nyata menuju pelayanan publik yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dampak Pengembangan Ruang Ramah Anak terhadap Kualitas Pelayanan Pengunjung

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pengembangan ruang ramah anak di Kantor Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Kulon Progo memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan pengunjung. Setelah fasilitas tersebut tersedia, terjadi perubahan nyata pada kenyamanan ruang tunggu, ketertiban lingkungan pelayanan, serta kepuasan masyarakat yang datang ke kantor. Ruang ramah anak tidak hanya berfungsi sebagai tambahan fasilitas namun juga menjadi bagian penting dalam menciptakan pelayanan yang lebih inklusif dan responsif.

Perubahan paling terlihat adalah meningkatnya kenyamanan pengunjung terutama bagi orang tua yang datang bersama anak. Sebelum adanya ruang ramah anak sebagian pengunjung mengaku kesulitan mengurus administrasi karena harus membagi perhatian antara

proses pelayanan dan menjaga anak. Anak-anak yang menunggu di ruang umum cenderung mudah bosan dan sering meminta perhatian secara terus-menerus (Yosada & Kurniati, 2019). Setelah ruang ramah anak tersedia orang tua merasa lebih tenang karena anak memiliki tempat khusus yang aman dan menarik untuk beraktivitas. Kondisi ini membuat pengunjung dapat lebih fokus saat berkonsultasi maupun menyelesaikan dokumen administrasi.

Selain itu hasil observasi menunjukkan adanya penurunan keluhan terkait lamanya waktu tunggu pelayanan. Sebelumnya waktu tunggu sering dirasakan lebih lama karena pengunjung harus menghadapi anak yang gelisah atau rewel. Setelah tersedia area bermain dan sudut baca anak, waktu menunggu menjadi lebih dapat diterima oleh pengunjung karena anak-anak memiliki kegiatan positif selama menunggu. Dengan demikian ruang ramah anak secara tidak langsung membantu mengurangi persepsi negatif terhadap durasi pelayanan.

Berdasarkan tinjauan dari sisi pegawai, hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas pelayanan dapat bekerja lebih fokus. Gangguan kecil yang sebelumnya muncul akibat kondisi ruang tunggu menjadi berkurang. Pegawai dapat lebih konsentrasi dalam memberikan informasi, memproses dokumen, dan melayani masyarakat secara efektif. Komunikasi antara petugas dan pengunjung juga menjadi lebih lancar karena orang tua tidak terlalu sering terdistraksi oleh anak.

Anak-anak sendiri menunjukkan respons positif terhadap keberadaan fasilitas tersebut (Putri & Hibana, 2024). Berdasarkan pengamatan, anak terlihat lebih tenang, tertarik menggunakan alat gambar, membaca buku bergambar, atau bermain permainan edukatif sederhana. Ini menunjukkan bahwa ruang ramah anak bukan hanya memberi manfaat bagi orang tua, tetapi juga menyediakan pengalaman menunggu yang lebih menyenangkan bagi anak.

Secara majemuk pengembangan fasilitas ini meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor. Pengunjung menilai bahwa kantor tidak hanya memperhatikan aspek administrasi, tetapi juga kebutuhan manusiawi pengguna layanan. Kehadiran ruang ramah anak memberi kesan bahwa lembaga peduli terhadap keluarga dan mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat modern. Persepsi ini penting karena citra pelayanan publik saat ini sangat dipengaruhi oleh pengalaman

Secara keseluruhan, hasil riset menunjukkan bahwa pengembangan ruang ramah anak berkontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan pengunjung di Kantor Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Kulon Progo. Fasilitas ini meningkatkan kenyamanan, menurunkan keluhan, menciptakan suasana tertib, membantu fokus kerja pegawai, serta memperkuat kepuasan masyarakat. Dengan demikian, ruang ramah anak dapat dipandang sebagai inovasi pelayanan sederhana namun berdampak besar.

Faktor Pendukung, Kendala, dan Strategi Optimalisasi Pengelolaan Ruang Ramah Anak

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan ruang ramah anak di Kantor Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Kulon Progo dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal dan eksternal. Program ini tidak hanya bergantung pada tersedianya fasilitas fisik tetapi juga pada komitmen kelembagaan, budaya pelayanan, serta konsistensi pengelolaan. Berdasarkan observasi dan wawancara, ruang ramah anak dinilai memberi manfaat nyata, namun efektivitasnya sangat ditentukan oleh dukungan organisasi.

Faktor pendukung utama adalah komitmen pimpinan. Pimpinan kantor memberikan dukungan terhadap inovasi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dukungan tersebut tampak melalui pemberian izin penggunaan ruang, pengalokasian fasilitas

yang tersedia, serta arahan kepada pegawai agar ikut menjaga keberlanjutan program. Dalam praktiknya,

kepemimpinan menjadi unsur penting karena kebijakan pelayanan sangat dipengaruhi arah manajemen lembaga.

Tabel 2 Faktor Pendukung Pengelolaan Ruang Ramah Anak

No	Faktor Pendukung	Temuan Hasil Riset	Dampak
1	Komitmen pimpinan	Mendukung kebijakan pengembangan fasilitas	Program berjalan lebih mudah
2	Dukungan pegawai	Pegawai aktif menjaga dan mengarahkan penggunaan	Fasilitas lebih tertib
3	Budaya pelayanan prima	Fokus pada kenyamanan pengunjung	Kepuasan meningkat
4	Partisipasi masyarakat	Pengunjung memberi respons positif	Program lebih relevan

Tabel 3. Kendala dan Strategi Optimalisasi

No	Kendala	Dampak	Strategi Optimalisasi
1	Anggaran terbatas	Fasilitas belum lengkap	Pengadaan bertahap dan efisien
2	Ruang sempit	Area terbatas	Penataan multifungsi ruang tunggu
3	Pemeliharaan belum rutin	Sarana cepat rusak	Jadwal perawatan berkala
4	Evaluasi minim	Program sulit berkembang	Survei kepuasan dan monitoring

Berdasarkan temuan tersebut, strategi optimalisasi perlu dilakukan secara berkelanjutan. Pertama, kantor perlu menyusun rencana pengembangan bertahap dengan prioritas pada fasilitas yang paling dibutuhkan, seperti alat edukatif aman, rak buku, dan sistem keamanan ruang. Kedua, perlu dilakukan penataan ruang multifungsi agar keterbatasan lahan tidak menjadi hambatan utama. Sebagian ruang tunggu dapat diintegrasikan sebagai area ramah anak dengan desain fleksibel.

Secara keseluruhan ruang ramah anak di Kantor Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Kulon Progo memiliki prospek kuat untuk terus dikembangkan. Dengan dukungan pimpinan, keterlibatan pegawai, evaluasi rutin, dan strategi pengelolaan yang tepat, fasilitas ini dapat menjadi instrumen efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengunjung secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pengembangan sarana prasarana ruang ramah anak di Kantor Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Kulon Progo terbukti menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengunjung. Kondisi awal menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan dasar telah tersedia dengan cukup baik seperti ruang tunggu yang nyaman, akses pelayanan yang jelas, serta lingkungan kantor yang tertata. Namun sarana yang ada masih berorientasi pada kebutuhan administratif dan belum sepenuhnya mengakomodasi pengunjung yang datang bersama anak.

Melalui pengembangan ruang ramah anak terjadi peningkatan kenyamanan bagi pengunjung khususnya orang tua yang membawa anak saat mengakses layanan. Anak-anak menjadi lebih tenang karena tersedia ruang aktivitas yang aman dan edukatif

sehingga orang tua dapat lebih fokus menyelesaikan urusan pelayanan. Selain itu suasana kantor menjadi lebih tertib, keluhan selama menunggu berkurang, dan pegawai dapat bekerja lebih efektif. Hal tersebut berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Keberhasilan program didukung oleh komitmen pimpinan, keterlibatan pegawai, budaya pelayanan prima, dan respons positif masyarakat. Berdasarkan temuan terdapat kendala berupa keterbatasan anggaran, ruang yang terbatas, serta perlunya pemeliharaan dan evaluasi rutin. Dengan demikian pengembangan ruang ramah anak perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pengelolaan yang konsisten. Secara keseluruhan ruang ramah anak merupakan inovasi pelayanan publik yang sederhana tetapi memiliki dampak nyata terhadap peningkatan mutu layanan masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Akhyar, A. (2023). Kualitas pelayanan publik: Suatu tinjauan mengenai kepuasan masyarakat. *Jurnal Penkomi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 6(2), 103-113. <https://doi.org/10.33627/pk.62.1246>
- Ariyadi, A., Ismail, A. M. I., & Safaruddin, S. (2024). Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(3), 105-118. <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i3.541>
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep pelayanan publik di Indonesia (Analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105-122.
- Bunawardi, R. S., Wikramiwardana, A. O., Ramadhani, S. Q., & Said, A. (2023). Penerapan Konsep Arsitektur Ramah Anak pada Desain Pendidikan Anak Usia Dini Holistik Integratif. *Jurnal Linears*, 6(2), 126-134. <https://doi.org/10.26618/jlinears.v6i2.12013>
- Darmawan, A. L., & Avenzoar, A. (2023). Pengaruh Penggunaan Warna Ruang terhadap Psikologis Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak. *Sinektika: Jurnal Arsitektur*, 20(1), 15-21.
- Dewi, A. K., & Sari, S. R. (2022). Optimalisasi Penerapan Konsep Ruang Terbuka Ramah Anak pada Taman Terpadu Rimbo Bujang. *Jurnal Arsitektur ZONASI*, 5(1), 164-175. <https://doi.org/10.17509/jaz.v5i1.40623>
- Marbun, J. R., & Rustanto, A. E. (2024). Analisis Pelaksanaan Program Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (Rptra) Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Rptra Permata Intan. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 10(1), 21-36. <https://doi.org/10.52447/ijpa.v10i1.7408>
- Mu'ammam, N., Mahmudah, R., & Afandi, A. (2024). Penguatan Aksesibilitas Pelayanan Publik Guna Meningkatkan Kepuasan Masyarakat terhadap Balai Desa Wonosari, Grugugan, Bondowoso. *Jurnal Pelayanan Masyarakat*, 1(4), 107-121. <https://doi.org/10.62951/jpm.v1i4.925>
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39-47. <https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>
- Nirmala, I. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat desa Bengkuang kecamatan Suak Tapeh kabupaten Banyuasin. *Professional: Jurnal*

- Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 9(2), 603-614.
- Prasetiawan, H., Wahyudi, A., & Kurniawan, S. J. (2020, December). Pelatihan gerakan anti perundungan (gap) untuk meningkatkan nilai sosial pada siswa sekolah menengah pertama di wilayah bantul. In *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat* (Vol. 1, pp. SNPPM2020SH-77).
- Putri, H. A. (2024). Menciptakan lingkungan belajar aman dan nyaman di lembaga pendidikan anak usia dini. *Kiddo: Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini*, 754-767. <https://doi.org/10.19105/kiddo.v1i1.14536>
- Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77-84. <https://doi.org/10.52620/jomaa.v1i2>.
- Rahadiyanti, M., Wardhani, D. K., Rambung, E., & Silitonga, H. T. H. (2021). Redesain ruang ramah anak pada tempat penitipan anak griya anak Surabaya. *KACANEGARA Jurnal Pengabdian pada Masyarakat*, 4(1), 29.
- Rangga, Y. D. P., & Tandafatu, N. K. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap kesetiaan pengunjung di Desa Wisata. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 4(1), 459-471.
- Rahmaddian, T. (2025). *Buku Ajar Manajemen Komplain dan Customer Service (Dalam Praktik Rumah Sakit)*. CV. Gita Lentera.
- Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., Aiko, I. A., & Ariesmansyah, A. (2025). E-Government: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 2070-2089. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i1.17827>
- Sidiq, U., & Choiri, M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. B., & Dwianto, R. D. (2021). Dinamika Pengelolaan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak: Sebuah Proyek Perkotaan Berkelanjutan?. *JSPH (Jurnal Sosiologi Humanis)*, 6(2), 233-248. <https://doi.org/10.17977/um021v6i2p233-248>
- Sumardi, D. S., & Teh, S. W. (2022). Ruang Edukasi Anak-Anak. *Jurnal Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur (Stupa)*, 4(1), 357-370. <https://doi.org/10.24912/stupa.v4i1.17238>
- Wati, E., Dharma, A. S., & Barkatullah, B. (2025). Kualitas Pelayanan Layanan Kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan Bagi Pengunjung Perempuan Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas Iib Amuntai. *Jurnal Kebijakan Publik*, 2(1), 472-482.