

**MANAJEMEN SARANA DAN PRASARANA DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Multisitus di MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung)

TESIS



Oleh

Merlya Kusuma

NIM. 1880501220015

PROGRAM MAGISTER

MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG

2024

**MANAJEMEN SARANA DAN PRASARANA DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Multisitus di MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung)

TESIS

Disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan
menempuh Program Magister (S2)

Manajemen Pendidikan Islam

Pascasarjana UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



Oleh

Merlya Kusuma

NIM. 1880501220015



**PROGRAM MAGISTER
MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG**

2024

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis dengan judul “Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Multisitus di MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung)” yang ditulis oleh Merlya Kusuma, ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.


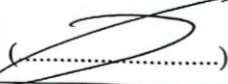
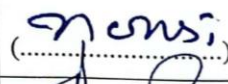

Tulungagung, 11 Juni 2024

Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
1. <u>Prof. Dr. Ahmad Tanzeh, M.Pd.I.</u> NIP. 196912061999031003	10/6 2024	
2. <u>Dr. H. Imam Junaris, M.H.I</u> NIP. 196902052003121005	10/06 2024	

PENGESAHAN

Tesis dengan judul “Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Multisitus di MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung)” yang ditulis oleh Merlya Kusuma, NIM. 1880501220015 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 24 Juni 2024 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Dua Magister Pendidikan (M. Pd)

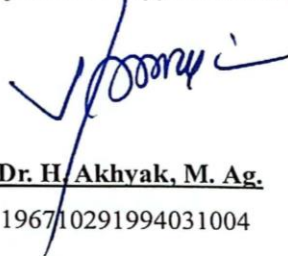
DEWAN PENGUJI

1	Ketua Penguji	<u>Prof. Dr. Ahmad Tanzeh, M. Pd. I</u> NIP. 196912061999031003	 (.....)
2	Sekretaris	<u>Dr. H. Imam Junaris, M. H. I</u> NIP. 196902052003121005	 (.....)
3	Penguji I	<u>Prof. Dr. Imam Fuadi, M. Ag</u> NIP. 196903311994031002	 (.....)
4	Penguji II	<u>Prof. Dr. Asrop Safi'i, M. Ag</u> NIP. 196909182000031002	 (.....)

Tulungagung, 24 Juni 2024

Mengesahkan,

Direktur Pascasarjana UIN Sayyid Ali Rahmatullah



Prof. Dr. H. Akhyak, M. Ag.

NIP. 196710291994031004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG
UPT PERPUSTAKAAN
Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221
Telepon (0355) 321513, Website : <http://perpustakaan.uinsatu.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MERLYA KUSUMA
NIM : 1880501220015
Jurusan : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Fakultas : PASCASARJANA
Jenis Karya Ilmiah : TESIS

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (*Tesis*) yang berjudul:

Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Multisitus di MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 26 Juni 2024
Yang Menyatakan,


METERAL TEMPEL
0E816ALX165716780
MERLYA Kusuma
Nama terang dan tanda tangan

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Merlya Kusuma
NIM : 1880501220015
Program : Manajemen Pendidikan Islam
Institusi : Pascasarjana UIN Sayyid Ali Rahmatullah
Tulungagung

dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa TESIS ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Tulungagung,

Saya yang menyatakan



Merlya Kusuma

NIM. 1880501220015

MOTTO

“Jangan takut gagal, tapi takutlah karena tidak pernah mencoba”

-Roy T. Bennet-

PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Alhamdulillah rabbil'alamin, teriring doa dan rasa syukur teramat besar atas karunia dan Rahmat-Nya, sehingga karya ini selesai tepat pada waktunya. Penulis persembahkan karya ini kepada :

1. Orang tua penulis yaitu Bapak Suwandi dan Ibu Suriyam yang senantiasa mendoakan dalam keadaan apapun. Terimakasih atas nasehat, motivasi, dan fasilitas yang tak terhingga selama penulis melakukan pendidikan, sehingga dapat menyelesaikan karya ini.
2. Dosen pembimbing tesis yakni Prof. Dr. H. Ahmad Tanzeh, M. Pd. I., dan Dr. H. Imam Junaris, M. H. I., yang dengan sabar telah membimbing penulis dalam penyusunan tesis hingga selesai.
3. Seluruh Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu dan mendidik penulis dengan sabar dan tulus.
4. Seluruh teman seperjuangan Manajemen Pendidikan Islam 2022 yang memberikan kisah dalam perjalanan penulis selama mengemban ilmu di pasca sarjana UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

PRAKATA

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, hidayah, dan taufik-Nya kepada seluruh umat manusia, sehingga kita tetap iman dan Islam, serta komitmen sebagai insan yang haus akan ilmu pengetahuan.

Tesis ini disusun untuk memenuhi tugas akhir yang diberikan oleh Program Pascasarjana, dan juga merupakan sebagian dari syarat yang harus dipenuhi oleh penulis guna memperoleh gelar Magister Manajemen Pendidikan Islam.

Selesainya penyusunan tesis ini berkat bimbingan dari dosen yang sudah ditetapkan dan juga berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, sudah sepatutnya penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

- a. Prof. Dr. H. Abd. Aziz, M.Pd.I., selaku Rektor UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengumpulkan data sebagai bahan penulisan laporan penelitian ini.
- b. Prof. Dr. H. Akhyak, M.Ag., selaku Direktur Pascasarjana yang selalu memberikan dorongan semangat dalam mengemban ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
- c. Prof. Dr. H. Ahmad Tanzeh, M.Pd.I selaku pembimbing pertama dan Dr. H. Imam Junaris, S.Ag., M.H.I., selaku pembimbing kedua yang telah memberikan pengarahan dan koreksi, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang sudah direncanakan.
- d. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Pascasarjana UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang telah berjasa mengantarkan penulis untuk mengetahui arti pentingnya ilmu pengetahuan.
- e. Kepala MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
- f. Kedua orang tua yang tercinta yakni Bapak Suwandi dan Ibu Suriyam, yang telah memberikan bimbingan, dukungan moral dan spiritual selama studi, serta senantiasa memberikan kasih sayangnya yang tidak ternilai harganya.

- g. Sahabat-sahabat saya yakni Anggoro Adi Saputro, Eggy Anandari, Putri Vella, Nitatun Khafidoh, Ayu Reshalyan Sumarno, Zulfa Alfi Salsabila, Okpivanda, Berliana Ella Sari dan Desy Sri Setyowati, Riska Ayu Safitri, Zeni Febriana Sari, yang memberikan dukungan serta motivasi untuk penulis dalam penulisan tesis ini.
- h. Teman-teman Manajemen Pendidikan Islam 2022 yang selalu ada dalam kebersamaan dan bantuannya, baik suka maupun duka selama ini, serta memberikan motivasi untuk penulis.
- i. Semua pihak yang telah membantu dalam terselesaikannya tesis ini.

Dengan penuh harapan, semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah SWT, dan tercatat sebagai amal shalih. *Jazakumullah khoirul jaza'*. Akhirnya karya ini penulis suguhkan kepada segenap pembaca dengan harapan adanya saran dan kritik yang bersifat konstruktif demi pengembangan dan perbaikan, serta pengembangan lebih sempurna dalam kajian-kajian pendidikan. Semoga karya ini bermanfaat dan mendapat ridha Allah SWT. Aamiin.

Tulungagung, 30 Mei 2024

Penulis,

Merlya Kusuma

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standar Sarana dan Prasarana Setiap Jenjang Pendidikan	22
Tabel 2.2 Kelengkapan Sarana dan Prasarana Madrasah di Setiap Jenjang Pendidikan	26
Tabel 2.3 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	72
Tabel 4.1 Temuan Penelitian di MAN 1 Tulungagung.....	146
Tabel 4.2 Temuan Penelitian di MAN 2 Tulungagung.....	150
Table 4.3 Temuan Akhir Penelitian	157

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritik Penelitian.....	76
Gambar 4.1 Analisis Kebutuhan di MAN 1 Tulungagung.....	96
Gambar 4.2 Rencana Pembangunan Sarana Prasarana di MAN 1 Tulungagung	104
Gambar 4.3 Rencana Kerja Madrasah di MAN 1 Tulungagung.....	104
Gambar 4.4 Perbaikan Halaman Depan di MAN 1 Tulungagung	110
Gambar 4.5 Pengecatan Halaman Madrasah	111
Gambar 4.6 Inventarisasi Kondisi Sarana Prasarana di MAN 1 Tulungagung...	115
Gambar 4.7 Inventarisasi Jumlah Barang yang Ada di MAN 1 Tulungagung ...	116
Gambar 4.8 Pengawasan dengan CCTV di MAN 1 Tulungagung	120
Gambar 4.9 Rapat Program Kerja Tahunan di MAN 2 Tulungagung.....	124
Gambar 4.10 Analisis Kebutuhan Internet di MAN 2 Tulungagung	125
Gambar 4.11 Gedung yang Dibangun dengan Dana dari DIPA.....	130
Gambar 4.12 Pemasangan AC Pada Setiap Kelas Menggunakan Dana yang Berasal dari Dana Komite.....	131
Gambar 4.13 Pemeliharaan Perbaikan AC di MAN 2 Tulungagung	135
Gambar 4.14 Kegiatan Jum'at Bersih yang Dilakukan oleh Siswa MAN 2 Tulungagung	135
Gambar 4.15 Perbaikan Paving di MAN 2 Tulungagung	135
Gambar 4.16 Inventarisasi Jumlah dan Kondisi Sarana dan Prasarana di MAN 2 Tulungagung	139
Gambar 4.17 Pengawasan Menggunakan CCTV di MAN 2 Tulungagung	143

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Izin Penelitian	200
Surat Selesai Penelitian di MAN 1 Tulungagung	201
Surat Selesai Penelitian di MAN 2 Tulungagung	202
Dokumentasi di MAN 1 Tulungagung.....	203
Dokumentasi di MAN 2 Tulungagung.....	205
Profil MAN 1 Tulungagung	207
Profil MAN 2 Tulungagung	214
Kartu Bimbingan Tesis.....	218
Kartu Kendali Tesis.....	220