

ABSTRAK

Tesis dengan judul “Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Multisitus di MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung)” ini ditulis oleh Merlya Kusuma, NIM 1880501220015, dengan dibimbing oleh Prof. Dr. H. Ahmad Tanzeh, M. Pd.I dan Dr. H. Imam Junaris, M. H. I.

Kata kunci : Manajemen Sarana dan Prasarana, Kepuasan Pelanggan

Sarana dan prasarana merupakan salah satu penentu faktor keberhasilan pendidikan. Kelengkapan dan ketersediaan fasilitas penunjang pendidikan sangat berpengaruh pada keefektifan dan kelancaran pembelajaran maupun aktivitas di lembaga pendidikan. Apabila sarana dan prasarana memadai maka akan memberikan kepuasan bagi pelanggannya baik untuk guru sebagai pelanggan internal maupun guru sebagai pelanggan eksternalnya.

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui (1) Bagaimana analisis kebutuhan sarana dan prasarana dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung? (2) Bagaimana perencanaan sarana dan prasarana dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung? (3) Bagaimana pemeliharaan sarana dan prasarana dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung? (4) Bagaimana inventarisasi sarana dan prasarana dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung? (5) Bagaimana pengawasan sarana dan prasarana dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung?.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi multi-situs. Pada penelitian ini kasus yang diteliti terdapat pada dua lembaga pendidikan, yaitu MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini yakni (1) Analisis kebutuhan sarana dan prasarana di kedua situs dilakukan setiap tahun dalam rapat tahunan bersama dengan stakeholder madrasah dan terdapat proses evaluasi di dalamnya. Analisis kebutuhan dilakukan dengan melihat kebutuhan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dan disesuaikan dengan estimasi biaya , (2) Perencanaan sarana dan prasarana di kedua situs dilakukan dengan beberapa langkah yakni dengan melihat analisis kebutuhan, skala prioritas, dan membentuk tim perencanaan. Perencanaan sarana dan prasarana dilakukan setiap tahun dalam rapat tahunan, (3) Pemeliharaan sarana dan prasarana di kedua situs dilakukan secara rutin dan berkala, (4), Inventarisasi sarana dan prasarana di kedua situs dilakukan dengan pembukuan yang diperbarui setiap tahunnya, (5). Pengawasan sarana dan prasarana di kedua situs dilakukan secara mandiri, yakni oleh seluruh warga madrasah, namun tetap menjadi tanggung jawab kepala madrasah dan wakil kepala bagian sarana dan prasarana. Pengawasan sarana dan prasarana juga dibantu dengan pemasangan CCTV.

ABSTRACT

Thesis with the title "Management of Facilities and Infrastructure in Increasing Customer Satisfaction (Multisite Study at MAN 1 and MAN 2 Tulungagung)" was written by Merlya Kusuma, NIM 1880501220015, supervised by Prof. Dr. H. Ahmad Tanzeh, M. Pd.I and Dr. H. Imam Junaris, M. H. I.

Keywords: Management of Facilities and Infrastructure, Customer Satisfaction

Facilities and infrastructure are one of the determining factors of educational success. The completeness and availability of educational supporting facilities greatly influence the effectiveness and smoothness of learning and activities in educational institutions. If the facilities and infrastructure are adequate, it will provide satisfaction for its customers, both for teachers as internal customers and teachers as external customers.

The purpose of this study is to determine (1) How is the analysis of the need for facilities and infrastructure in improving customer satisfaction at MAN 1 and MAN 2 Tulungagung? (2) How is the planning of facilities and infrastructure in improving customer satisfaction at MAN 1 and MAN 2 Tulungagung? (3) How is the maintenance of facilities and infrastructure in improving customer satisfaction at MAN 1 and MAN 2 Tulungagung? (4) How is the inventory of facilities and infrastructure in improving customer satisfaction at MAN 1 and MAN 2 Tulungagung? (5) How is the supervision of facilities and infrastructure in improving customer satisfaction at MAN 1 and MAN 2 Tulungagung?.

This study uses a qualitative approach. The type of research used in this study is a multi-site study. In this study, the cases studied were in two educational institutions, namely MAN 1 and MAN 2 Tulungagung. The data collection techniques in this study were participant observation, in-depth interviews, and documentation.

The results of this study are (1) Analysis of the need for facilities and infrastructure at both sites is carried out every year in an annual meeting with madrasah stakeholders and there is an evaluation process in it. Needs analysis is done by looking at the needs of the facilities and infrastructure needed and adjusted to the cost estimate, (2) Planning of facilities and infrastructure at both sites is done in several steps, namely by looking at the needs analysis, priority scale, and forming a planning team. Planning of facilities and infrastructure is done every year in an annual meeting, (3) Maintenance of facilities and infrastructure at both sites is done routinely and periodically, (4), Inventory of facilities and infrastructure at both sites is done with bookkeeping that is updated every year, (5). Supervision of facilities and infrastructure at both sites is done independently, namely by all residents of the madrasah, but remains the responsibility of the head of the madrasah and the deputy

head of the facilities and infrastructure section. Supervision of facilities and infrastructure is also assisted by the installation of CCTV.

ملخص

رسالة الماجستير تحت العنوان "إدارة المرافق والتجهيزات في تحسين رضا العملاء (دراسة متعددة المواقع في مدرسة الثانوية الحكومية الأولى والثانية في تولونج اجونج)"، كتبتها ميرليا كوسوما، رقم القيد ١٥٢٢٠١٢٢٠١٨٨٠٥٠، بإشراف الأستاذ الدكتور أحمد تانزیه الماجستير، والأستاذ الدكتور إمام جوناريس الماجستير.

الكلمات الرئيسية: إدارة المرافق والتجهيزات، رضا العملاء.

تعد المرافق والتجهيزات من العوامل الأساسية التي تحدد نجاح العملية التعليمية. فإن تكامل وتوفر المرافق الداعمة للتعليم له تأثير كبير على فعالية وسلاسة عملية التعلم والأنشطة التعليمية في المؤسسة. إذا كانت المرافق والتجهيزات كافية، فإنها ستمنح رضا لعملائها سواء كانوا معلمين داخلين أو زبائن خارجيين.

الهدف هذا البحث لمعرفة (١) كيف يتم تحليل احتياجات المرافق والتجهيزات لتحسين رضا العملاء في المدرسة الثانوية الحكومية الأولى المدرسة الثانوية الحكومية والثانية تولونج اجونج؟ (٢) كيف التخطيط للمرافق والتجهيزات لتحسين رضا العملاء في المدرسة الثانوية الحكومية الأولى المدرسة الثانوية الحكومية والثانية تولونج اجونج؟ (٣) كيف صيانة المرافق والتجهيزات لتحسين رضا العملاء في المدرسة الثانوية الحكومية الأولى و المدرسة الثانوية الحكومية والثانية تولونج اجونج؟ (٤) كيف جرد المرافق والتجهيزات لتحسين رضا العملاء في المدرسة الثانوية الحكومية الأولى و المدرسة الثانوية الحكومية والثانية تولونج اجونج؟ (٥) كيف الإشراف على المرافق والتجهيزات لتحسين رضا العملاء في المدرسة الثانوية الحكومية الأولى و المدرسة الثانوية الحكومية والثانية تولونج اجونج؟.

استخدام هذا البحث المنهج النوع. نوع هذا البحث هو متعددة المواقع. تتضمن البحث مدرستين في تولونج اجونج. طريقة جمع البيانات المستخدمة في هذا البحث هي الملاحظة، والمقابلة المتعمقة، والوثائق.

نتائج هذا البحث هي: (١) تحليل احتياجات المرافق والتجهيزات في الموقعين كل عام خلال الاجتماع السنوي مع أصحاب المصلحة في المدرسة، ويتم إجراء عملية التقييم. يتم تحليل الاحتياجات بناءً على احتياجات المرافق والتجهيزات المطلوبة وتعديلها وفقاً لتقديرات التكلفة (٢) التخطيط للمرافق والتجهيزات في الموقعين من خلال عدة خطوات وهي إجراء تحليل للاحتياجات،

تحديد الأولويات، وتشكيل فريق التخطيط. يتم التخطيط للمرافق والتجهيزات كل عام خلال الاجتماع السنوي (٣) يتم صيانة المرافق والتجهيزات في الموقعين بشكل روتيني وبانتظام (٤) يتم جرد المرافق والتجهيزات في الموقعين من خلال توثيق يتم تحديثه كل عام (٥) يتم الإشراف على المرافق والتجهيزات في الموقعين بشكل مستقل من قبل جميع أعضاء المدرسة، ولكن تبقى مسؤولية مدير المدرسة ونائبه المسؤول عن المرافق والتجهيزات. يتم أيضاً مساعدة الإشراف على المرافق والتجهيزات من خلال تركيب كاميرات المراقبة التلفزيونية المغلقة.