

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Lembaga pendidikan yang berkualitas tinggi, yang memiliki kelengkapan fasilitas yang mendukung proses belajar mengajar, adalah syarat untuk pendidikan yang berkualitas. Setiap institusi pendidikan harus memiliki sarana dan prasarana pendidikan yang diperlukan. Prasarana dan sumber daya ini juga berkontribusi pada proses pendidikan, baik secara langsung maupun tidak langsung<sup>1</sup>. Apabila suatu madrasah kurang memperhatikan fasilitas sarana dan prasarana pendidikan, maka guru maupun siswa tidak akan merasa puas dalam menikmati fungsi sarana dan prasarana yang ada secara optimal, sehingga menimbulkan siswa memiliki semangat belajar yang rendah, dan lambat laun juga akan mempengaruhi citra sebuah lembaga pendidikan.

Proses pendidikan yang berkualitas dapat dimulai dengan input yang meliputi bahan ajar, sarana dan prasarana, manajemen, dan sumber daya yang menjadikan lingkungan kondusif<sup>2</sup>. Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan pendidikan. Kelengkapan dan ketersediaan fasilitas pendidikan di lembaga pendidikan sangat

---

<sup>1</sup> Suryosubroto, *Manajemen Perlengkapan Sekolah, Teori dan Aplikasinya*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2003), 1.

<sup>2</sup> Antiq Kusthon Tiniyyah, Binti Maunah, Perencanaan Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Mutu di MAN 1 Tulungagung di Era Revolusi Industri 4.0, *Jurnal Idaarah : Jurnal Manajemen Pendidikan*, 7(2), 2023.

berpengaruh terhadap keefektifan dan kelancaran pembelajaran di dalam kelas. Semua fasilitas atau sarana dan prasarana madrasah haruslah dikelola dengan baik agar keberadaan sarana dan prasarana tersebut dapat menunjang proses pembelajaran dan digunakan sesuai kebutuhan, sehingga pembelajaran di kelas dapat berjalan lancar dan tujuan pendidikan dapat terwujud. Pada kegiatan pembelajaran sarana dan prasarana sangat diperlukan dalam rangka menunjang kelancaran proses kegiatannya, sehingga pengelolaan sarana dan prasarana sangat diperlukan oleh setiap instansi terutama lembaga pendidikan<sup>3</sup>.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nasional Republik Indonesia pasal 1 Nomor 19 Tahun 2005 tentang standar sarana prasarana menyatakan bahwa: Standar sarana 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<sup>4</sup>.

Manajemen sarana dan prasarana, memiliki kaitan erat dengan kepuasan pelanggan, utamanya bagi guru dan siswa selaku pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Kepuasan pelanggan memberikan suatu dorongan pada lembaga pendidikan untuk memberikan pelayanan yang

---

<sup>3</sup> H. Darmastuti, Manajemen Sarana dan Prasarana Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pembelajaran, *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan, Volume 3, Nomor 3*, 2014, 35

<sup>4</sup> Peraturan Pemerintah pasal 1 nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Sarana dan Prasarana

terbaik bagi pelanggan pendidikan. Masing-masing lembaga pendidikan tentunya memiliki sarana dan prasarana yang terus menerus diperbarui sesuai dengan standart pendidikan dan seiring berkembangnya zaman. Sarana dan prasarana yang diadakan untuk menunjang pendidikan yang berkualitas juga dimaksudkan untuk menarik minat kepada masyarakat terhadap lembaga pendidikan serta mempertahankan citra dan kualitas lembaga pendidikan tersebut. Dengan demikian, sarana dan prasarana pendidikan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

MAN 1 Tulungagung, merupakan Lembaga Pendidikan Islam Negeri dibawah naungan Kementerian Agama yang menjadi salah satu Moral Agent Islam dan *Agent Of Changes* dunia pendidikan Islam di Kabupaten Tulungagung. MAN 1 Tulungagung lokasinya berada dibagian selatan dari Pusat Pemerintahan Daerah Tulungagung, ±5 KM ke arah Selatan, sehingga dimungkinkan mampu memberikan terobosan dan langkah terbaik bagi mewujudkan Madrasah Hebat Madrasah Bermartabat. Seperti tujuan yang tercantum dalam visi misi lembaga, bahwa MAN 1 Tulungagung tidak lain sebagai salah satu agen pembangun peradaban generasi muda yang baik<sup>5</sup>.

MAN 1 Tulungagung telah merumuskan strategi 3 P, yaitu *performance*, *professional*, dan *procedural*. Kemudian strategi tersebut digunakan untuk merealisasikan visi misi. Adapun visi strategis MAN Tulungagung 1 yaitu “Terwujudnya Generasi Islam yang Cerdas, Terampil

---

<sup>5</sup> Dokumentasi, MAN 1 Tulungagung <https://www.man1tulungagung.sch.id/keuntungan-memilih-kami/> diakses pada Tanggal 29 September 2023

Unggulan dalam Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), Riset Dan Berakhlakul Karimah Serta Berbudaya Lingkungan Berdasarkan Gotong Royong”. Program unggulan MAN 1 Tulungagung yakni bidang akademik, keterampilan, berbasis riset, prodistik, tahfidzul Qur’an, dan desain batik<sup>6</sup>.

Setiap sarana dan prasarana harus diadministrasikan dengan sebaik mungkin setelah dibuat. Semua kebijakan terkait menuntut pemangku kepentingan untuk bertindak dengan efisien dan efektif dalam pengorganisasian, pemeliharaan, dan perawatan sarana dan prasarana madrasah.<sup>7</sup> Oleh karena itu, berbagai kebijakan pemerintah telah menetapkan bahwa sarana dan prasarana madrasah harus terus didata dan kondisinya diperbaiki untuk secara bertahap memenuhi standar. Ini karena fungsi atau tidaknya sarana dan prasarana pendidikan sangat mempengaruhi keberhasilan proses belajar mengajar.

Sarana dan prasarana yang harus dimanfaatkan dan dikelola untuk kepentingan proses pembelajaran. Pengelolaan ini dilakukan untuk memastikan bahwa penggunaan mereka dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Salah satu tanggung jawab manajemen sarana dan prasarana pendidikan adalah mengatur dan memastikan bahwa sarana dan prasarana pendidikan digunakan secara efektif untuk mendukung proses pendidika<sup>8</sup>.

---

<sup>6</sup> Observasi, MAN 1 Tulungagung, 27 september 2023

<sup>7</sup> Bambang Widarsono, Wawancara Kepala MAN 1 Tulungagung, 27 September 2023

<sup>8</sup> Bambang Widarsono, Wawancara Kepala MAN 1 Tulungagung, 27 September 2023

MAN 2 Tulungagung merupakan lembaga pendidikan Negeri yang berada di naungan Kementrian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi yang berada di Jl. Ki Mangunsangkoro No. 101 Desa Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung. MAN 2 Tulungagung memiliki Visi madrasah yang berbasis akademik dan multimedia. Program madrasah yang dilakukan Sesuai dengan Surat Edaran dari Dirjen Pendidikan Islam Nomor SE/Dj.I/PP.00/135/2012 tentang Panca Prestasi Madrasah yaitu: Prestasi Akhlak Mulia, Prestasi Ilmu Keagamaan, Prestasi Sains dan Teknologi, Prestasi Bahasa dan Budaya, dan Prestasi Olahraga dan Seni. Madrasah ini memiliki visi dan misi “Terwujudnya situasi MAN Tulungagung 2 yang Cerdas, Dedikatif, Inovatif, Kompetitif, Berjiwa Islami (CERDIK BERSEMI), Berbudaya Lingkungan Sehat”<sup>9</sup>.

Ditinjau dari fungsi atau perannya terhadap pelaksanaan proses belajar mengajar, maka sarana pendidikan dibagi menjadi dua macam yaitu alat palajaran dan media pendidikan. Alat pelajaran adalah alat atau benda yang secara langsung digunakan oleh guru dan murid untuk pembelajaran, sehingga perlu indikator dalam mencapai pola pembelajaran yang berbasis akademik dan multimedia<sup>10</sup>.

Indikator tersebut yang pertama, terpasangnya LCD di setiap ruang belajar, terwujudnya komputer di setiap ruang belajar, terwujudnya Layar (*screen*) LCD di setiap ruang belajar, tersedianya Televisi dan video di 25%

---

<sup>9</sup> Observasi MAN 2 Tulungagung, 18 September 2023

<sup>10</sup> M. Dopir, Wawancara Kepala MAN 2 Tulungagung, 18 September 2023

ruang belajar, dan laptop dari 100% guru. Kedua, kurikulum sehingga mengacu pada Kurikulum Madrasah Unggul (Madrasah Digital dan Madrasah Akademik), terkoneksi setiap ruang belajar terhadap internet, terwujudnya almari penyimpanan alat peraga (termasuk buku) di setiap ruang belajar, terwujudnya pembelajaran yang kooperatif, aktif dan *contextual learning*, dan terekrutnya siswa yang berwawasan global. Ketiga, tersedianya buku representatif untuk pembelajaran siswa, tersedianya rasio kecukupan kamar kecil dan wastafel, tersedianya gazebo untuk ruang belajar *outdoor*, tersedianya ruang bermain (taman dan tempat olahraga) siswa, terciptanya siswa yang ramah lingkungan, dan terciptanya kehidupan yang religius di lingkungan madrasah<sup>11</sup>.

Sarana dan prasarana pendidikan hendaknya dilengkapi dengan petunjuk teknis penggunaan dan pemeliharaannya. Petunjuk teknis tersebut dikomunikasikan kepada semua personil madrasah yang diperkirakan akan menggunakannya. Selanjutnya, bilamana dipandang perlu, dilakukan pembinaan terhadap semua personil<sup>12</sup>. Hal tersebut bertujuan agar pemeliharaan sarana dan prasarana mampu memaksimalkan fungsi dan daya guna sarana dan prasarana, sehingga sarana dan prasarana di lembaga pendidikan dapat bertahan dengan waktu yang lama.

Tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang menunjang pembelajaran akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan pendidikannya,

---

<sup>11</sup> Dokumentasi MAN 2 Tulungagung <https://man2-tulungagung.sch.id/target-madrasah/> diakses pada Tanggal 20 September 2023

<sup>12</sup> M. Dopir, Wawancara Kepala MAN 2 Tulungagung, 18 September 2023

maka dari itu manajemen sarana dan prasarana perlu dilakukan oleh setiap lembaga agar fasilitas sarana dan prasarana pendidikan dapat dikelola dengan baik. Proses pembelajaran yang ditunjang oleh sarana prasarana pendidikan yang tersedia tentunya akan berpengaruh pada sebuah kepuasan dalam penggunaannya, yakni pelanggan pendidikan. Pelanggan dikategorikan menjadi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal ialah semua pihak penerima jasa atau produk yang ada di satu institusi, sedangkan pelanggan eksternal ialah mereka yang ada di luar instansi penghasil jasa atau produk<sup>13</sup>. Pada penelitian ini, pelanggan internal yang difokuskan pada guru, sedangkan pelanggan eksternalnya yakni siswa.

MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung berada di lokasi yang berdekatan, namun keduanya tentu memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Manajemen sarana dan prasarana yang diimplementasikan oleh kedua sekolah tersebut tentunya berbeda. Maka dari ini peneliti ingin mengetahui lebih dalam bagaimana manajemen sarana dan prasarana dalam kedua lembaga pendidikan tersebut dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya, terutama bagi guru dan siswa di madrasah tersebut. Terlebih lagi mengingat bahwa kedua lembaga tersebut sama-sama memiliki sarana dan prasarana yang memadai, serta keduanya sama-sama mengalami peningkatan jumlah siswa maupun guru di setiap tahunnya, yang mana hal tersebut membuktikan bahwa keduanya mendapatkan citra yang baik dari

---

<sup>13</sup> Sutarto HP, *Manajemen Mutu Terpadu (MMT-TQM) Teori dan Penerapan di Lembaga Pendidikan*, (Yogyakarta: UNY Press, 2015), 36.

masyarakat. Citra atau image madrasah yang dibentuk merupakan identitas madrasah yang dapat dilihat melalui simbol, pelayanan, bangunan, alay tulis, seragam, dan lain sebagainya yang dibuat oleh lembaga pendidikan untuk berkomunikasi dengan pelanggannya<sup>14</sup>.

Jika dilihat dari perbedaan luas lahan, MAN 1 Tulungagung memiliki gedung madrasah yang pembangunannya selalu meninggi karena tanah yang dimiliki merupakan tanah hak guna dari pemerintah bukan hak milik lembaga sendiri, sedangkan MAN 2 Tulungagung memiliki pembangunan yang melebar. Selain itu, kedua madrasah tersebut tidak menerapkan sistem zonasi dalam penerimaan siswa baru, melainkan melalui tes yang dilakukan secara mandiri di tiap madrasah tersebut. Hal tersebut menjadikan kedua madrasah tersebut berkompetisi dalam menarik siswa baru. Maka dari itu, peneliti ingin mengkaji lebih lanjut mengenai masalah tersebut, sehingga peneliti mengambil judul pada penelitian ini, yaitu: “Manajemen Sarana Prasarana dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Multisitus di MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung).

## **B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian**

Fokus penelitian ini ialah mengenai manajemen sarana dan prasarana yang meliputi analisis kebutuhan, perencanaan, pemeliharaan, inventarisasi,

---

<sup>14</sup> Chusnul Chotimah, Strategi Public Relations Pesantren Sidogiri dalam Membangun Citra Lembaga Pendidikan Islam, *Islamica : Jurnal Studi Keislaman*,7(1), 2012.



dan pengawasan sarana dan prasarana dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung.

Berdasarkan fokus di atas, maka pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

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?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus dan pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Untuk menganalisis temuan penelitian dan membangun proposisi tentang analisis kebutuhan sarana dan prasarana dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung.

2. Untuk menganalisis temuan penelitian dan membangun proposisi tentang perencanaan sarana dan prasarana dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung.
3. Untuk menganalisis temuan penelitian dan membangun proposisi tentang pemeliharaan sarana dan prasarana dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung.
4. Untuk menganalisis temuan penelitian dan membangun proposisi tentang inventarisasi sarana dan prasarana dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung.
5. Untuk menganalisis temuan penelitian dan membangun proposisi tentang pengawasan sarana dan prasarana dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung

#### **D. Kegunaan penelitian**

Penelitian yang berjudul “Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Multisitus di MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung)”, diharapkan dapat memberikan manfaat baik teoritis maupun praktis.

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu di bidang pendidikan, khususnya dalam ranah manajemen sarana dan prasarana dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga dapat memberi ide-ide dan

saran terhadap lembaga pendidikan agar lebih memperhatikan manajemen sarana dan prasarana dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Kepala Madrasah

Bagi kepala madrasah diharapkan penelitian ini dapat menjadi rujukan perbaikan dalam membangun sarana prasarana dan kepuasan pelanggan.

### b. Bagi Guru

Bagi guru diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan keilmuan tentang kepuasan pelanggan pendidikan dan manajemen sarana dan prasarana.

### c. Bagi Peneliti yang Akan Datang

Penelitian ini diharapkan berguna untuk perbandingan antara teori dan fakta yang ada di lapangan dan juga dapat menambah wawasan mengenai manajemen sarana dan prasarana dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **E. Penegasan Istilah**

Untuk menghindari kesimpangan dan perluasan masalah dalam penelitian ini, dan juga mempermudah dalam pemahaman, maka pembahasannya dibatasi dengan masalah-masalah yang berkaitan dengan

manajemen sarana dan prasarana dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Adapun pengertian dari istilah-istilah tersebut antara lain sebagai berikut :

### **1. Penegasan Konseptual**

#### **a. Manajemen Sarana dan Prasarana**

Seni untuk mengatur dan mengelola sumber penunjang pembelajaran, dan membantu kelancaran proses belajar mengajar di sekolah<sup>15</sup>.

#### **b. Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa telah terlampaui<sup>16</sup>.

#### **c. Pelanggan pendidikan**

Pelanggan pendidikan terdiri dari dua pelanggan yakni pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal meliputi guru, pustakawan, laborat, teknisi, dan administrasi, sedangkan pelanggan eksternal meliputi siswa, orang tua, pemerintah dan masyarakat, serta pemakai atau penerima lulusan<sup>17</sup>. Pada penelitian ini pelanggan internal difokuskan pada guru, sedangkan pelanggan eksternal yakni siswa.

---

<sup>15</sup> Nur Aedi, *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*, (Yogyakarta : Gosyen Publishing, 2019), 231

<sup>16</sup> Gerson, R. F. *Mengukur Kepuasan Pelanggan : Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. (Jakarta : PPM, 2010),

<sup>17</sup> Irawan Sabban, *Model KASE2F Sebagai Strategi Perbaikan Mutu Pendidikan Tinggi*, (Bandung : Indonesia Emas Group, 2022), 168.

d. Analisis Kebutuhan Sarana dan Prasarana

Analisis kebutuhan sarana dan prasarana dilakukan sebagai bentuk perencanaan dan analisis yang menyangkut kebutuhan pada sarana dan prasarana dalam pembelajaran<sup>18</sup>.

e. Perencanaan Sarana dan Prasarana

Perencanaan sarana dan prasarana merupakan proses yang sistematis dalam pengambilan keputusan tentang tindakan yang akan dilakukan pada waktu yang akan datang<sup>19</sup>.

f. Pemeliharaan Sarana dan Prasarana

Pemeliharaan sarana dan prasarana adalah kegiatan untuk melaksanakan pengurusan dan pengaturan agar semua sarana dan prasarana selalu dalam keadaan baik dan siap untuk digunakan secara berdaya guna dan berhasil untuk mencapai tujuan pendidikan<sup>20</sup>.

g. Inventarisasi Sarana dan Prasarana

Inventarisasi merupakan proses pencatatan keseluruhan perlengkapan yang berada di sekolah secara sistematis, tertib, dan teratur sesuai dengan ketentuan dan pedoman yang telah berlaku<sup>21</sup>.

---

<sup>18</sup> Kompri, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta, 2014).

<sup>19</sup> Minarti, *Manajemen Sekolah : Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2011), 250.

<sup>20</sup> Nur Aedi, *Manajemen Sarana dan Prasarana*, ... 102.

<sup>21</sup> *Ibid*,...115

#### h. Pengawasan Sarana dan Prasarana

Pengawasan sarana dan prasarana merupakan koordinasi serta percepatan bagi seluruh fungsi pengelolaan administrasi, sehingga pemborosan waktu, tenaga, dan biaya dapat dihindarkan<sup>22</sup>.

## 2. Penegasan Operasional

Penegasan istilah secara operasional dalam penelitian yang berjudul “Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Multisitus di MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung)” merupakan salah satu pengelolaan pendidikan yang digunakan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan. Penelitian ini meliputi analisis kebutuhan sarana dan prasarana, perencanaan sarana dan prasarana, pemeliharaan sarana dan prasarana, inventarisasi sarana dan prasarana, serta pengawasan sarana dan prasarana.

Manajemen sarana dan prasarana memudahkan madrasah dalam mengatasi segala kebutuhan fasilitas yang diperlukan oleh pelanggan pendidikan. Apabila sarana dan prasarana madrasah terpenuhi maka pelanggan pendidikan akan merasa nyaman dan puas terhadap sarana prasarana yang ada. Pelanggan internal pada penelitian ini yakni guru, sedangkan pelanggan eksternal pada penelitian ini yakni siswa.

---

<sup>22</sup> Hade Afriansyah, dkk., *Administrasi Sarana dan Prasarana Pendidikan*, 2019.