

**OPTIMALISASI MANAJEMEN SARANA DAN PRASARANA
DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN KONSUMEN DI MADRASAH
ALYAH NEGERI BONDOWOSO**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**



Oleh:

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**
Muhammad Ainul Karim
T20183006

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIAH DAN ILMU KEGURUAN
2022**

**OPTIMALISASI MANAJEMEN SARANA DAN PRASARANA
DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN KONSUMEN DI MADRASAH
ALIYAH NEGERI BONDOWOSO**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**



Oleh:

Muhammad Ainul Karim
T20183006

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
2022**

**OPTIMALISASI MANAJEMEN SARANA DAN PRASARANA
DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN KONSUMEN DI MADRASAH
ALYAH NEGERI BONDOWOSO**

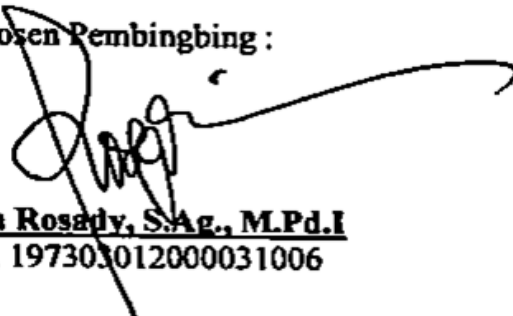
SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Dosen Pembimbing :



Imron Rosady, S.Ag., M.Pd.I
NIP. 197303012000031006

**OPTIMALISASI MANAJEMEN SARANA DAN PRASARANA
DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN KONSUMEN DI MADRASAH
ALYIAH NEGERI BONDOWOSO**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana pendidikan (S.Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Hari : Senin

Tanggal : 19 Desember 2022

Tim Penguji

Ketua Sidang



Dr. Ubaidillah, M.Pd.
NIP. 198402152015031001

Sekretaris



Moh. Rofid Fikroni, M. Pd
NUP. 201907176

Anggota :

1. **Dr. Rif'an Humaidi, M.Pd.I.**

2. **Imron Rosady, S.Ag., M.Pd.I.**



Menyetujui

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan



Prof. Dr. H. Mukni'ah, M.Pd.I.
NIP. 196405111999032001

MOTTO

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ
مِمَّا تَعُدُّونَ

Artinya: *Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seributahun menurut perhitungannya. (Q.S. As-Sajdah : 05)¹*



¹Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al Qur'an dan Terjemahan AR RAHIM*,(Pustaka Jaya Ilmu, 2014), 415

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah atas limpahan rahmat serta karunianya, shalawat serta salam yang selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik- baiknya, yang kemudian penulis persembahkan karya ini kepada:

1. Ayah Supardi dan Ibu Rohatin, yang begitu tulus dan ikhlas dalam memberikan kasih sayang, dan selalu bersabar dalam mendidik dan mengajarkan banyak hal-hal baik. Tidak lupa doa yang tidak henti-hentinya selalu di panjatkan demi kesuksesan penulis. Semoga Bapak dan Ibu selalu dalam lindungan Allah SWT.
2. Keluarga besar yang telah turut mendukung dan mendoakan saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR



Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah karena atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana Strata 1 (S1). Shalawat beserta salam semoga tetap tercurahlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa memberikan sayafaatnya di hari kiamat kelak.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof Dr. H. Babun Suharto, SE.MM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan fasilitas serta layanan dan juga bimbingan yang sangat memuaskan kepada penulis selama proses belajar.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Mukni'ah, M.Pd.I. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
3. Bapak Dr. Rif'an Humaidi, M.Pd. selaku Kepala Jurusan Kependidikan Islam yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.

4. Bapak Dr. H. Anwar, M.Pd. selaku ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah meluangkan waktunya untuk menyetujui hasil skripsi yang telah penulis selesaikan
5. Bapak Imron Rosady, S.Ag., M.Pd.I. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis hingga selesainya skripsi ini.
6. Segenap dosen pengajar di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta pengalamannya.
7. Bapak H. Saini, S.Ag., M.Pd.I. selaku kepala sekolah MAN Bondowoso yang telah memberikan izin dan memfasilitasi penulis dalam melakukan penelitian dan menjadi narasumber hingga selesainya skripsi ini.
8. Bapak Moh. Anwar Zaenori, S.Pd.I. selaku waka sarana dan prasarana MAN Bondowoso yang telah memberikan informasi dan menjadi narasumber dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
9. Seluruh pihak yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis sampai terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, yang disebabkan oleh keterbatasan ilmu serta teori penelitian yang penulis kuasai. Maka dari itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun terhadap skripsi ini.

Jember, 14 Desember 2022

Penulis

ABSTRAK

M. Ainul Karim, 2022: *Optimalisasi Manajemen Sarana dan Prasaana dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso*
Kata Kunci: *Manajemen Sarana dan Prasarana, Kepuasan Konsumen*

Kepuasan konsumen memberikan suatu dorongan kepada peserta didik untuk menjalin ikatan pada lembaga pendidikan. Pengambilan judul ini dilatar belakangi oleh mutu pendidikan memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen pendidikan, utamanya yaitu peserta didik.

Fokua Penelitian ini adalah: 1) Bagaimana kelengkapan manajemen Sarpras di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso? 2) Bagaimana optimalisasi manajemen Sarpras di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso? 3) Bagaimana kepuasan konsumen melalui optimalisasi manajemen Sarpras di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso? Adapun tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk menjabarkan kelengkapan manajemen sarpras di MAN Bondowoso 2) Mendeskripsikan optimalisasi manajemen sarpras di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso 3) Mendeskripsikan kepuasan konsumen melalui optimalisasi manajemen sarpras di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan wawancara semi terstruktur, observasi non partisipan dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan deskriptif kualitatif dengan model interaktif Miles Huberman dengan langkah pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Metode keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kelengkan sarana dan prasarana di MAN Bondowoso terbilang cukup lengkap dan memadai dalam proses pembelajaran baik peserta didik maupun pendidik. 2) Manajemen sarana dan prasarana di MAN Bondowoso terdiri dari perencanaan, pengadaan, penyimpanan, inventarisasi, pemeliharaan fasilitas secara harian dan periodik, dan penghapusan. 3) Kepuasan konsumen di MAN Bondowoso terbilang puas karena sekolah memfasilitasi siswa dengan adanya LCD untuk menunjang pembelajaran dan akses internet. Pihak pengelola sarana dan prasarana mempunyai rencana ke depan yaitu mengajak masyarakat di sekolah baik dari peserta didik, guru sampai staf office boy bersama-sama merawat fasilitas yang ada di sekolah.

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penulisan	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Definisi Istilah	11
F. Sistematika Pembahasan	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Penelitian Terdahulu	14
B. Kajian Teori	19
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian	34
C. Subyek Penelitian	35
D. Teknik Pengumpulan Data	36
E. Analisis Data	37
F. Keabsahan Data	39
G. Tahap-tahap Penelitian	40

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	42
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	42
B. Penyajian Data dan Analisis.....	53
C. Pembahasan Temuan	71
BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran-saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN	87



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 2.2	Orsinilitas Penelitian	19
Tabel 4.1	Struktur Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso	46
Tabel 4.2	Daftar Kepegawaian Madrasah di MAN Bondowoso.....	49
Tabel 4.3	Daftar Nama Tenaga Pendidik dan Kependidikan MAN Bondowoso.....	49
Tabel 4.4	Daftar Rekap Siswa-Siswi MAN Bondowoso	51
Tabel 4.5	Daftar Sarana dan Prasana MAN Bondowoso	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Rapat Perencanaan Pengadaan Sarana dan Prasarana	59
Gambar 4.2	Inventarisasi Ruang UKS, Lab Komputer dan Ruang Kelas	61
Gambar 4.3	Rapat Evaluasi	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Matrik Penelitian	85
Lampiran 2	Instrumen Pedoman Penelitian	87
Lampiran 3	Hasil Wawancara	90
Lampiran 4	Dokumentasi	99
Lampiran 5	Surat Ijin Penelitian	102
Lampiran 6	Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian	103
Lampiran 7	Jurnal Kegiatan Penelitian	104
Lampiran 8	Surat Pernyataan Keaslian	105
Lampiran 9	Biodata	106



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pendidikan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seorang guru secara sengaja untuk melibatkan siswa dalam kegiatan belajar atau pengembangan diri agar menjadi manusia seutuhnya. Membimbing peserta didik menuju pencapaian tujuan tertentu dan perbaikan perilaku. Menyelenggarakan pendidikan dapat membantu individu dalam mengangkat harkat dan martabatnya dibandingkan dengan individu yang tidak terpelajar. Pendidikan pada hakekatnya adalah proses pendewasaan kualitas hidup yang diharapkan dapat dipahami manusia untuk melakukan tugas hidup dengan benar dan memahami apa arti hidup.

Pada umumnya ada dua jenis pendidikan: luas (tidak terbatas) dan sempit (terbatas). Pendidikan mencakup semua pengalaman belajar yang terjadi sepanjang hidup dan di semua lingkungan. Sedangkan pendidikan dalam arti sempit adalah permadrasahan. Artinya, madrasah berdampak pada anak-anak sehingga mereka memiliki kapasitas dan kesadaran yang luar biasa dalam hubungan sosial dan tugas.²

Berikut dijelaskan dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional: Peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual

²Didin Kurniadin dan Iman Machali, *Manajemen Pendidikan: Konsep & Prinsip Pengelolaan Pendidikan*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), 112

keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara melalui pendidikan, yang merupakan usaha sengaja dan terencana untuk mewujudkan lingkungan belajar dan proses belajar.³

Lembaga pendidikan yang disebut madrasah adalah lembaga yang kegiatan pendidikannya diselenggarakan secara konsisten dan metodis serta mempunyai tanggung jawab untuk berkembang dalam jangka waktu yang telah ditentukan, dari pendidikan dasar sampai pendidikan tinggi, sesuai dengan peraturan resmi pemerintah. Pesantren, madrasah, dan Madrasah milik organisasi Islam pada setiap jenis dan tingkatan merupakan tiga jenis lembaga yang diakui sebagai lembaga pendidikan Islam di Indonesia.⁴

Kepala madrasah diberi tugas mengelola madrasah dan memanfaatkan potensi madrasah untuk mencapai tujuan dengan cara menghimpun, menggunakan, dan menggiatkannya. Dilihat menurut sudut pandang kewajibannya sebagai kepala, kepala madrasah harus memiliki pilihan untuk menghadapi kapasitas madrasah untuk berbuat dan berkreasi. Akibatnya, kepala sekolah harus bisa bekerja sama dengan semua bagian yang ada, terutama guru, yayasan, dan komite.

Karena memiliki tanggung jawab yang tidak dapat digantikan oleh peralatan yang canggih, maka guru memiliki beberapa peran yang sangat penting. Oleh karena itu, sudah selayaknya guru mempersiapkan diri untuk

³Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional & Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, (Jakarta: Visimedia, 2007), 2

⁴M.Roqib dan Nurfuadi. *Kepribadian Guru*, (Yogyakarta : Cinta Buku 2020) , 8

lebih maju dan produktif dalam semua proses kegiatan pembelajaran, serta untuk menjadi guru yang selalu mengedepankan profesionalisme.⁵

Jika sistem dan prosedur pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan tidak jelas, serta kurangnya kemauan dan kemampuan pengelolaan yang tidak sesuai dengan tujuan pendidikan, maka pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan akan semakin menantang. karena pengelolaan fasilitas pendidikan oleh warga madrasah berarti sarana dan prasarana tidak dapat dimanfaatkan atau berfungsi sebagaimana yang diharapkan, yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan konsumen pendidikan.⁶

Melalui komite madrasah, masyarakat dan pemerintah berupaya mencapai berbagai tujuan pendidikan nasional, antara lain: meningkatkan kualitas, kuantitas, dan jumlah sarana dan prasarana pendidikan yang memadai, jumlah siswa yang terdaftar, dan implementasi kurikulum. Segala upaya untuk menggarap hakikat pengajaran yang akan dicapai, latihan-latihan untuk mencapai tujuan tersebut harus senantiasa dijunjung tinggi dengan standar dan kecukupan administrasi/administrasi pelaksana. Selain itu, perluasan jumlah, jenis dan sifat dinas pendidikan dan yayasan baik di madrasah maupun di yayasan. Diklat di luar madrasah harus dijunjung tinggi oleh tata tertib dan kerangka kerja administrasi yang biasa, terencana dan baku, untuk mewujudkan tiga bagian kemudahan, yaitu kemudahan penggunaan, tepat dan bernilai. Diharapkan mutu pendidikan dapat terwujud

⁵M.Roqib dan Nurfuadi. *Kepribadian Guru*,(Yogyakarta : Cinta Buku ,2020) 105

⁶Martin dan nurhayati F, *Manajemen Sarana dan Prasaran Pendidikan Konsep dan Aplikasinya* (Jakarta : PT Raja Grafindo, 2016) 2

sesuai dengan harapan yang diinginkan jika sarana dan prasarana pendidikan infrastruktur memenuhi tiga aspek kegunaan.

Sebagai pengelola, kepala madrasah harus memiliki perencanaan pembangunan sarana dan prasarana pendidikan. Ia harus mampu melakukan analisis kebutuhan dan merencanakan sarana dan prasarana pendidikan agar kebutuhan madrasah dengan sarana dan prasarana yang ingin ditambahkan sesuai. Selain itu, peran kepala madrasah dalam melibatkan guru, siswa, yayasan, komite, dan pemangku kepentingan lainnya dalam perancangan sarana dan prasarana pendidikan menjadi sangat penting karena sumber daya tersebut nantinya akan mendukung kegiatan siswa di dalam madrasah. Oleh karena itu, strategi kepala madrasah yang melibatkan guru dan siswa baik secara langsung maupun tidak langsung akan berdampak pada tingkat keberhasilan pembangunan sarana dan prasarana di sebuah madrasah.

Prasarana pendidikan merupakan hal yang sangat penting. Gedung, ruang kelas, meja dan kursi, serta bahan ajar dan media merupakan contoh sarana pendidikan. Ini adalah alat dan perlengkapan yang langsung digunakan dalam proses belajar mengajar. Fasilitas seperti halaman, kebun, taman madrasah, dan lapangan olahraga adalah contoh fasilitas pendidikan, yang disebut sebagai infrastruktur pendidikan. Namun, unsur-unsur tersebut juga merupakan bagian dari fasilitas pendidikan.⁷

Berikut petikan Pasal 42 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 32 Tahun 2013: “Pemerintah telah menetapkan standar pendidikan dan

⁷Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, (Bandung: Rosda Karya, 2017), 49

pelatihan. Pelatihan, buku, dan aset pembelajaran, serta barang habis pakai, ditujukan untuk meningkatkan pengalaman yang bias dan layak-spesifik. Tanah, ruang kelas, ruang pimpinan satuan, pendidikan, tenaga kependidikan, tata usaha, perpustakaan, ruang laboratorium, bengkel, unit produksi, kantin, instalasi tenaga dan jasa, sarana olah raga, tempat ibadah, tempat berekreasi, dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan”.⁸

Madrasah memerlukan prasarana dan sarana pendidikan yang memadai untuk dapat berfungsi sebagai lembaga pendidikan. Sarana dan prasarana pendidikan merupakan sumber daya pendidikan yang sangat menentukan. Karena banyak madrasah yang memiliki sarana dan prasarana pendidikan yang lengkap, maka proses pendidikan di madrasah sangat terdukung. Fasilitas ini sangat membantu guru maupun siswa. Menurut dengan standar pendidikan nasional, sarana dan prasarana yang lengkap akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen pendidikan, khususnya guru yang lebih profesional karena fasilitas yang ada. Karena sarana dan prasarana menunjang dan akan meningkatkan prestasi belajar siswa, baik secara akademik maupun non akademik, maka terjadilah proses peningkatan pembelajaran. Pada akhirnya akan dihasilkan lulusan yang dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

Fasilitas harus dikelola dengan baik sehingga dapat digunakan secara maksimal dalam proses pendidikan. Perencanaan, pengadaan, pemantauan,

⁸Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 19 Tahun 2005 tentang (Standar Nasional Pendidikan, Pasal 42, ayat 1-2),. 85

penyimpanan, inventarisasi, dan penghapusan adalah contoh kegiatan manajemen.

Manajemen sarana dan prasarana yang ada di madrasah dilakukan dengan cara melakukan perencanaan, pengadaan, pemeliharaan, penyimpanan dan pengendalian serta penghapusan. Tahap awal untuk mengelola Sarpras pendidikan yaitu mengetahui langkah apa yang akan dilakukan dan diambil adalah perencanaan sarana dan prasarana pendidikan. Setelah melakukan penataan kemudian dilakukan pengadaan. Proses perolehan semua barang, jasa, dan barang yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan disebut pengadaan. Melakukan perawatan rutin terhadap suatu produk untuk memastikan produk dalam kondisi baik dan berfungsi dengan baik. Prasarana madrasah dipelihara agar selalu dapat digunakan untuk kegiatan belajar mengajar.

Merupakan tanggung jawab pengelola sarana dan prasarana pendidikan untuk mengelola dan memelihara sarana dan prasarana pendidikan agar dapat memberikan kontribusi yang optimal dan bermakna bagi proses pendidikan.⁹Administrasi yang baik dari dinas dan yayasan seharusnya membuat madrasah bersih, indah, indah untuk menciptakan keadaan yang menarik bagi pendidik dan siswa untuk berada di sekolah/madrasah. Selain itu, diharapkan proses pendidikan dan pengajaran akan mendapat manfaat

⁹Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, (Bandung: Rosda Karya, 2017) 49

dari tersedianya sarana atau fasilitas pembelajaran yang memadai, baik secara kuantitatif maupun kualitatif.¹⁰

Mampu mendayagunakan seluruh sarana dan prasarana pendidikan secara efektif dan efisien melalui pengelolaan Sarpras tersebut. "Tujuan manajemen sarana dan prasarana secara umum adalah untuk memberikan layanan secara profesional dibidang sarana dan prasarana pendidikan dalam rangka terselenggarakannya pendidikan secara efektif dan efisien" Untuk lebih meningkatkan kepuasan konsumen pendidikan, kepala madrasah yang bertindak sebagai pengelola dituntut untuk mengembangkan sarana dan prasarana yang ada.

Kepuasan pelanggan pendidikan, khususnya siswa sangat erat kaitannya dengan pengelolaan prasarana dan sarana yang prima. Ketika pelanggan senang, mereka ingin terhubung dengan lembaga pendidikan. Setiap lembaga pendidikan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan pendidikan karena persaingan yang ketat di antara mereka. Setiap lembaga pendidikan pasti memiliki program pendidikan yang berkelanjutan. Program tersebut dapat berupa layanan yang memudahkan konsumen pendidikan untuk mendapatkan pengajaran yang berkualitas. Selain itu, bertujuan untuk menjaga reputasi dan kualitas lembaga pendidikan sambil sekaligus membangkitkan minat masyarakat sebanyak mungkin. Hasilnya, lembaga pendidikan yang berkualitas dapat tercipta melalui kepuasan pelanggan.

¹⁰Ibid.,49

Dalam Alqur'an Surah Al-Baqarah (2) Ayat 267 sebagai berikut.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ
مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَجْدِيهِ إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَمِيدٌ

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (QS, Al-Baqarah (2): 267).*

Ayat tersebut menekankan pentingnya memberikan pelayanan prima dan melakukan perbuatan baik bukan perbuatan buruk dalam Islam. Untuk situasi ini kantor dan kerangka harus kualitas terbaik, bukan kualitas rendah. Ketika dimanfaatkan, infrastruktur dan fasilitas berkualitas tinggi akan bermanfaat.¹¹

Kepuasan pelanggan atau konsumen adalah derajat kepuasan seseorang terhadap suatu produk atau jasa dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan adalah persepsi bahwa harapan pelanggan telah terpenuhi atau terlampaui. Kepuasan pelanggan dapat menanamkan kecintaan dan kesetiaan terhadap lembaga pendidikan dalam bidang pendidikan. Berbagai upaya program pendidikan telah dilakukan untuk mencapai tujuan lembaga pendidikan yang bermutu, dimulai dengan perbaikan kurikulum dan perluasan variasi dan mutu pendidikan. Saran dan fasilitas Untuk melengkapi semua langkah peningkatan mutu pendidikan lembaga pendidikan, setiap program perlu didukung oleh pelayanan manajemen yang teratur dan

¹¹NurSaniah, “Zakat Profesi Perspektif Tafsir Ayat Ahkam (analisis terhadap surat al baqoroh ayat 267)” (jurnal, Ilmu Al-Quran dan Tafsir, 2021) 57

memadai. Selain itu, pelayanan pengelolaan prasarana dan sarana pendidikan yang tertib harus dimanfaatkan untuk mendorong peningkatan jumlah dan mutu lembaga pendidikan.¹²

Dari penjelasan sebelumnya penulis tertarik untuk melakukan penelitian di MAN Bondowoso dengan tujuan mendeskripsikan secara komprehensif terkait strategi kepala sekolah dalam menciptakan kepuasan konsumen melalui optimalisasi manajemen sarana dan prasarana pendidikan. Dengan demikian judul dari penelitian ini adalah **“Optimalisasi Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Menciptakan Kepuasan Konsumen di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka penulis dapat merumuskan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kelengkapan manajemen Sarpras di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso?
2. Bagaimana optimalisasi manajemen Sarpras di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso?
3. Bagaimana kepuasan konsumen melalui optimalisasi manajemen Sarpras di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso?

¹²Musfiqon, Andien Widodo, *Manajemen Sekolah Unggul*, (Sidoarjo: Nizamia Learning Center, 2016), 118

C. Tujuan Penelitian

Gambaran tentang arah penelitian yang akan dilakukan disebut tujuan penelitian. Masalah-masalah sebelumnya harus disebutkan dalam tujuan penelitian. Mengenai tujuan penelitian ini, antara lain:

1. Untuk menjabarkan kelengkapan manajemen sarpras di MAN Bondowoso
2. Mendeskripsikan optimalisasi manajemen sarpras di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso
3. Mendeskripsikan kepuasan konsumen melalui optimalisasi manajemen sarpras di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bermakna terkait dengan kepuasan konsumen dan manajemen sarana dan prasarana yang ada di sekolah. Adapun manfaat dari penelitian ini, diantaranya :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya pembelajaran Manajemen Pendidikan Islam.
 - b. Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan berfungsi sebagai sumber untuk penelitian tambahan dan literatur.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dapat memberikan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang pendidikan dan memberikan informasi kepada peneliti-peneliti lain sehingga dapat memberikan rujukan sehubungan dengan kepuasan konsumen sekaligus manajemen sarana dan prasarana di madrasah.

b. Bagi Sekolah

Sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk peningkatan kualitas pengelolaan sarana dan prasarana di madrasah guna mendorong kepuasan siswa.

c. Bagi UIN KH. Ach. Siddiq Jember

Menjadi bahan acuan bagi seluruh warga kampus baik dosen atau mahasiswa untuk memperluas wawasan pengetahuan terkait manajemen sarana dan prasana dalam meningkatkan kepuasan konsumen di madrasah.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat, khususnya dalam hal evaluasi pelayanan sekolah dalam hal pengelolaan prasarana dan sarana.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah dipakai dalam penulisan ini dengan tujuan agar pembaca dapat mempermudah untuk memahami istilah yang ada.

1. Manajemen Sarana dan Prasarana

Pengelolaan sarpras pendidikan ialah suatu proses pemanfaatan dan pengadaan komponen-komponen yang menunjang kegiatan pembelajaran pendidikan secara langsung maupun tidak langsung agar tujuan pendidikan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

2. Kepuasan Konsumen

Sikap atau reaksi pelanggan setelah mereka menggunakan layanan disebut kepuasan pelanggan. Dalam dunia Pendidikan Kepuasan konsumen atau pelanggan pendidikan adalah orang yang menggunakan jasa pendidikan untuk memenuhi tuntutan kebutuhan dan pengelola yang diperlukan oleh lembaga pendidikan. Pelajar, orang tua, masyarakat, pengelola pendidikan, guru, tenaga kependidikan, dan pemerintah semuanya adalah pelanggan pendidikan.

Pada penulisan skripsi mengenai kepuasan konsumen pendidikan tentang manajemen sarana dan prasarana pendidikan di MAN Bondowoso, penulis memfokuskan konsumen atau pelanggan pendidikan terhadap peserta didik.

F. Sistematika Pembahasan

BAB I Pendahuluan

Bab ini membahas konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan yang berkaitan dengan optimalisasi manajemen sarana dan prasarana dalam menciptakan kepuasan konsumen di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.

BAB II Kajian Kepustakaan

Bab ini memuat kajian-kajian sebelumnya dan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang direncanakan.

BAB III Metode Penelitian

Metode yang akan digunakan diuraikan dalam bab ini yang meliputi metode dan jenis penelitian, lokasi, subjek, metode pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahapan penelitian.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Penyampaian dan analisis data, serta gambaran secara tertulis terkait objek penelitian, penyampaian dan analisis data, serta pembahasan temuan penelitian tercakup dalam bab ini.

BAB V Penutup

Rekomendasi dan simpulan peneliti disajikan dalam bab ini. Penulisan karya ilmiah dan temuan penelitian juga disajikan dalam bab ini. Selain itu, dalam bab ini terdapat rekomendasi pokok bahasan objek penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Temuan dari berbagai penelitian sebelumnya terkait dengan penelitian yang akan datang oleh peneliti disajikan pada bagian ini. Bagian ini juga akan membandingkan dan mengkontraskan pembahasan dengan peneliti lain untuk melihat apakah ada kesamaan atau perbedaan. Sebagai Akibatnya, akan jelas di mana para peneliti akan membandingkan temuannya dengan penelitian lain. Ini akan membantu menentukan seberapa orisinal penelitian itu dan posisinya dalam literatur.¹³

Ada beberapa penelitian sebelumnya yang tercantum di bawah ini yang dianggap relevan dengan penelitian saat ini, yaitu:

1. Tesis oleh Mohammad Tamrin tahun 2021 dengan judul “*Strategi Kepala Madrasah Dalam Pengembangan Mutu Sarana Dan Prasarana Pendidikan Di Madrasah Ibtidaiyah Ta’alumussibyan Sitanggal Kabupaten Brebes*”.

Penelitian di Madrasah Ibtidaiyah Ta'alumussibyan Si Tanggal kabupaten Brebes menghasilkan kesimpulan sebagai berikut: sebagai berikut: 1) Rencana Kepala Madrasah mengembangkan program untuk merencanakan sarana dan prasarana pendidikan yang bermutu dalam empat hal, a) rapat koordinasi dengan seluruh komponen yang ada,

¹³ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan*, 46.

b) penetapan program pada setiap awal tahun, c) analisis kebutuhan, d) pembentukan tim. 2) Strategi program pengembangan untuk membeli, membangun, atau membuat sendiri sarana dan prasarana pendidikan yang bermutu dengan menggunakan dana yayasan atau BOS. 3) Kepala madrasah menggunakan tiga strategi untuk mengembangkan program pemantauan sarana dan prasarana pendidikan berkualitas tinggi, termasuk inventarisasi, pemeliharaan, dan penyimpanan.¹⁴

2. Jurnal yang ditulis oleh Muhammad Usep Saefullah, Amin Haedari dan Labisal Qolbi dari IAI Bunga Bangsa Cirebon, pada tahun 2020 dengan judul “*Model Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Astanajapura*”.

Berdasarkan pembahasan Model secara keseluruhan dan temuan penelitian Manajemen sarpras dalam Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Astanajapura, dapat ditarik kesimpulan bahwa perencanaan peningkatan mutu layanan pendidikan mensyaratkan sekolah memiliki sarana dan prasarana yang memadai; namun sekolah berupaya untuk memenuhi kebutuhan proses pembelajaran guna menjaga lingkungan belajar yang nyaman dan menarik, pembelajaran berbasis teknologi informasi agar dapat mengikuti perkembangan, setiap kelas berbasis digital yang dilengkapi dengan infokus. pembelajaran dapat dilaksanakan kedepannya, masih banyak sarana olahraga yang harus dilengkapi,

¹⁴Mohammad Tamrin, ” *strategi kepalamadrasah dalam pengembangankualitas sarana dan prasaranapendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Ta'alumussibyan Sitanggal Kabupaten Brebes*”,(Jurnal Pascasarjana IAIN Purwokerto,2021) 2-3

kondisi kelas harus bersih agar sekolah menjadi sehat, proses pembelajaran terus ditingkatkan oleh pendidik agar siswa mudah.¹⁵

3. Skripsi yang ditulis oleh Silvie Namora Angelie Siregar, pada tahun 2019 dengan judul *“Manajemen Sarana Prasarana dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di MTS Al Hasanah Medan Tahun pelajaran 2019”*.

Secara umum dapat ditarik kesimpulan berdasarkan uraian data dan pembahasan hasil penelitian: Prasarana dan sarana pendidikan di MTs dalam keadaan baik. Al Hasanah masih sangat kecil, dan kondisinya rusak, ada yang parah. Tidak ada lagi laboratorium IPA atau ruang perpustakaan, meja dan bangku yang rusak, atau atap di banyak ruang kelas yang rusak. bocor. Dikarenakan sarana dan prasarana madrasah yang kurang memadai, masih ada pendidik yang belum memanfaatkan media pembelajaran sebagai sumber belajar sehingga mengakibatkan kurang bermutunya pendidikan. Faktor penghambat dan kendala penerapannya tidak terlepas dari penerapan manajemen sarpras madrasah. Minimnya dana membuat MTs Al Hasanah Medan tidak mampu menempatkan pengelolaan sarpras untuk peningkatan pembelajaran.¹⁶

4. Skripsi yang ditulis oleh Ika Oktavianti, pada tahun 2017 dengan judul *“Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengembangkan Sarana Dan*

¹⁵Usep Saefullah, Haedari, *“Model Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Astanajapura”*, (Jurnal Pascasarjana IAI Bunga Bnagsa Vol.1 No. 1, Cirebon,2020), 2

¹⁶Silvie Namora Anggie Siregar, *”Manajemen Sarana Prasarana dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di MTS Al Hasanah Medan Tahun pelajaran 2019”*(Jurnal Pascasarjana UIN Sumatra Utara Medan,2019), 2

Prasarana Untuk Meningkatkan Mutu Pelajaran Di MTs Ponpes Nurul Muttaqien Parung Bogor”.

Setelah mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data dapat diambil kesimpulan bahwa: Strategi kepala sekolah dalam pengembangan sarana dan prasarana sekolah adalah dengan mengkaji masalah sekolah atau SWOT guna menyusun kebijakan untuk mengatasi masalah tersebut, antara lain; mengadakan workshop dan pelatihan bagi guru tentang pengelolaan sarpras di madrasah, melalui BK, dan kegiatan lainnya, menyadarkan warga sekolah betapa pentingnya sarana dan prasarana, membeli sarana dan prasarana sesuai kebutuhan sekolah, serta memperbaiki dan memelihara fasilitas yang dimiliki sekolah. semuanya contoh upaya kolaboratif. Untuk menunjukkan bahwa prasarana dan sarana sekolah telah memenuhi standar minimal pemerintah.¹⁷

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian saat ini dengan Penelitian Sebelumnya

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Mohammad Tamrin, 2021. <i>Strategi Kepala Madrasah Dalam Pengembangan Mutu Sarana Dan Prasarana Pendidikan Di Madrasah</i>	Kajian ini menemukan bahwa terdapat tiga pendekatan bagi kepala sekolah: 1. Rencana pengembangansarpras 2. Rencana pembangunan sarana dan prasarana pendidikan yang	Jenis penelitian kualitatif dan meneliti tentang manajemen sarpras.	Terdapat perbedaan yang mana di dalam penelitian ini cenderung kepada pengembangan mutu sedangkan

¹⁷Ika Oktavianti, “*Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengembangkan Sarana Dan Prasarana Untuk Meningkatkan Mutu Pelajaran Di MTs Ponpes Nurul Muttaqien Parung Bogor*”,(Jurnal Pascasarjana UIN Syarif Hidayatullah Jakarta,2017) 2-3

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<i>Ibtidaiyah Ta'alumussibyan Sitanggal Kabupaten Brebes</i>	bermutu 3.rencana peningkatan mutu prasarana dan sarana pendidikan.		peneliti lebih kepada kepuasan konsumen.
2.	Muhammad Usep Saefullah, Amin Haedari dan Labisal Qolbi, 2020. <i>“Model Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Astanajapura”</i>	Adapun hasil dari penelitian ini yaitu kurang memadainya sarana dan prasarana. Namun, sekolah berusaha untuk memenuhi persyaratan proses pembelajaran untuk menjaga kelangsungan pembelajaran yang nyaman.	Jenis penelitian kualitatif dan meneliti tentang manajemen sarpras.	Cenderung kepada model manajemen sarana dan prasarana sedangkan peneliti lebih kepada hasil dari manajemen sarana dan prasarana.
3.	Silvie Namora Angelie Siregar, 2019. <i>“Manajemen Sarana Prasarana dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di MTS Al Hasanah Medan Tahun pelajaran 2019”</i> .	Adapun dari hasil penelitian ini adalah sarana dan prasarana yang ada masih minim serta terdapat pula yang mengalami kerusakan ringan ataupun berat. Terdapat beberapa atap yang bocor, meja dan kursi patah serta tidak ada perpustakaan dan Lab IPA. Mutu pendidikan di lembaga ini terbilang sangat rendah.	Jenis penelitian kualitatif dan membahas tentang manajemen sarpras.	Terdapat perbedaan yang mana di dalam penelitian ini cenderung kepada pengembangan mutu pembelajaran sedangkan peneliti lebih kepada kepuasan konsumen.
4.	Ika Oktaviani, 2017. <i>“Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengembangkan Sarana Dan Prasarana</i>	Kajian ini menemukan bahwa sarana dan prasarana di madrasah ini sudah memenuhi syarat minimal yang ditetapkan pemerintah. Manajemen sarana	Jenis penelitian kualitatif dan membahas tentang strategi kepala	Penulis menekankan pada peningkatan mutu pembelajaran sedangkan

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<i>Untuk Meningkatkan Mutu Pelajaran Di MTs Ponpes Nurul Muttaqien Parung Bogor</i> ”.	dan prasarana di sekolah ini terbilang teratur sehingga dapat mengatasi masalah yang ada di madrasah.	sekolah dan manajemen sarana dan prasarana.	peneliti lebih kepada kepuasan konsumen.

Tabel 2.2 Orsinilitas Penelitian

Nama	Judul	Fokus Penelitian	Metode penelitian
Muhammad Ainul Karim	Optimalisasi Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Menciptakan Kepuasan Konsumen di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana kelengkapan manajemen sarpras di MAN Bondowoso? 2. Bagaimana optimalisasi manajemen sarpras di MAN Bondowoso? 3. Bagaimana kepuasan konsumen melalui optimalisasi manajemen sarpras di MAN Bondowoso? 	Metode Penelitian Kualitatif

B. Kajian Teori

Teori yang dijadikan sebagai sudut pandang ketika melakukan penelitian disajikan pada bagian ini. Wawasan peneliti terhadap masalah yang perlu dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian akan semakin diperdalam dan pembahasan yang lebih luas dan mendalam. teori.¹⁸

¹⁸Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*,48.

1. Optimalisasi Manajemen Sarana dan Prasarana

Kata kerja “mengelola” yang berarti mengatur, mengurus, mengelola, dan melaksanakan, merupakan akar kata dari manajemen. Secara etimologis, istilah pelaksana berasal dari bahasa Latin “manus” dan yang mengandung arti tangan, dalam bahasa Italia “maneggiare” berarti to control, kemudian, pada saat itu, bahasa Perancisnya “the board” dan yang mengandung pengertian kerajinan melaksanakan dan mengatur. Sementara itu, KBBI mendefinisikan manajemen sebagai pemanfaatan sumber daya secara efektif untuk mencapai tujuan. Merencanakan tujuan tertentu adalah proses pengurusan. Pengurusan adalah ilmu tentang usaha pemanfaatan setiap kekayaan yang dimiliki oleh suatu perkumpulan.

Al-tadbir, yang berarti pengaturan, adalah istilah Islam untuk kata manajemen. Kata ini berasal dari kata *dabbara* (mengatur) seperti firman Allah SWT :

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ
بِمَا تَعُدُّونَ

Artinya: *Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seributahun menurut perhitungannya. (Q.S. As-Sajdah : 05)¹⁹*

Terbukti dari teks ayat di atas bahwa Allah SWT adalah pengelola atau pengatur alam. Teraturnya alam semesta ini merupakan bukti kebesaran Allah SWT dalam mengelola alam. Namun sejak manusia

¹⁹Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al Qur'an dan Terjemahan AR RAHIM*, (Pustaka Jaya Ilmu, 2014), 415

yang diciptakan Allah SWT telah diangkat sebagai khalifah di muka bumi. Ia harus mengelola planet dengan sebaik-baiknya karena Allah yang menguasai alam semesta. Dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengelolaan sumber daya yang ada dengan bekerja sama dengan orang lain untuk mencapai tujuan bersama yang efektif dan efisien.

Sarana secara etimologis adalah sarana pendidikan seperti buku pelajaran dan laboratorium. Sedangkan prasarana adalah sarana untuk mencapai tujuan pendidikan secara tidak langsung, seperti gedung sekolah, lapangan olah raga, uang, dan lain sebagainya. Sarana dan perlengkapan yang secara langsung mendukung penyelenggaraan pendidikan proses, khususnya proses belajar mengajar, disebut sebagai fasilitas pendidikan. Meskipun fasilitas yang mendukung proses pendidikan atau pengajaran secara tidak langsung, seperti halaman, kebun, taman sekolah, dan jalan menuju sekolah, disebut sebagai sarana pendidikan, komponen yang digunakan langsung dengan proses belajar mengajar, seperti taman sebagai alat belajar biologi, halaman sekolah, dan lapangan olah raga, adalah fasilitas pendidikan.

Seperti yang diungkapkan Suharsimi Arikunto dalam bukunya dan organisasi, kantor instruktif adalah kantor penting dalam mendidik dan mengembangkan pengalaman, baik yang serba guna maupun yang giat sehingga pencapaian tujuan instruktif dapat berjalan sesuai dengan yang

diharapkan, terorganisir, menarik dan produktif.²⁰

Menurut Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 0079/1975, ada tiga kelompok sarana pendidikan;²¹

- a. Furnitur dan perabot sekolah.
- b. Alat pelajaran terdiri dari buku-buku, alat peraga dan laboratorium.
- c. Media pendidikan berupa media yang menggunakan display maupun media yang tidak.

Untuk mencapai tujuan pendidikan secara lancar, efektif, dan efisien, semua metode pendidikan memerlukan fasilitas “bergerak atau tidak bergerak” untuk belajar mengajar. Menurut Sri Minarti, "fasilitas pendidikan" meliputi hal-hal seperti perabot kelas, meja, kursi, dan bahan ajar lainnya. Sedangkan fasilitas seperti taman, kebun, dan halaman yang tidak langsung mendukung pembelajaran disebut prasarana pendidikan.²²

Sarana dan Prasarana Pendidikan adalah semua benda baik bergerak maupun tidak bergerak yang diperlukan untuk menunjang terselenggaranya kegiatan pembelajaran, baik secara langsung maupun tidak langsung guna mencapai tujuan pendidikan. Pengelolaan sarana dan prasarana dapat diartikan sebagai penyelenggaraan kegiatan yang dimulai dengan mencatat kebutuhan, pengadaan, inventarisasi, pendistribusian, pendayagunaan, pemeliharaan, pemusnahan, dan tanggung jawab atas barang bergerak dan tidak bergerak seperti perabot sekolah dan alat-alat

²⁰Suharsimi Arikunto, *Organisasi dan Administrasi Pendidikan dan Teknologi Kejuruan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1993), 82

²¹H. M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 51

²²Sri Minarti, *Manajemen Sekolah : Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 251

belajar.

Pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan di madrasah menurut pengertian ini adalah proses pemanfaatan dan pengadaan secara langsung maupun tidak langsung untuk mendukung proses kegiatan pembelajaran pendidikan guna mencapai tujuan pendidikan seutuhnya.

a. Tujuan Sarana dan Prasarana Pendidikan

Tujuan dari pengelolaan sarana dan prasarana ini adalah memberikan layanan secara professional berkaitan dengan sarana dan prasarana pendidikan agar proses pembelajaran dapat berlangsung secara efektif dan efisien. Terdapat beberapa tujuan manajemen sarana dan prasarana pendidikan yaitu:

- 1) Untuk mengupayakan pengadaan sarana dan prasarana sekolah melalui sistem perencanaan dan pengadaan yang hati-hati dan seksama, sehingga sekolah memiliki sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan.
- 2) Mengupayakan pemakaian sarana dan prasarana secara tepat dan efisien.
- 3) Mengupayakan pemeliharaan sarana dan prasarana Pendidikan, sehingga keadaan selalu dalam kondisi siap pakai dalam setiap waktu saat diperlukan oleh personel sekolah

b. Proses Manajemen Sarana dan Prasarana

1) Perencanaan Pengadaan Barang

Kegiatan manajemen atau pengelolaan di suatu lembaga yang baik dan tidak ceroboh harus diawali dengan perencanaan yang matang untuk menghindari kesalahan dan kegagalan saat melakukan proses pengelolaan tersebut. Salah satu fungsi dari perencanaan yaitu untuk mengetahui kebutuhan dan skala prioritas dalam menentukan kegiatan yang seharusnya didahulukan sesuai dengan dana dan tingkat kepentingan.

2) Pengadaan Barang

Arti dari pengadaan disini ialah suatu kegiatan yang menyediakan keperluan barang atau jasa yang diperuntukkan untuk menjalankan tugas. Peran pengadaan dalam manajemen sarana dan prasarana pendidikan seperti pengadaan tanah, pengadaan bangunan, pengadaan perabot, pengadaan kendaraan atau alat transportasi, pengadaan sarana pendidikan, alat tulis kantor serta alat tulis kantor.

3) Penyimpanan Barang

Penyimpanan barang merupakan kegiatan untuk menampung wujud pengadaan barang agar aman, baik barang yang belum didistribusikan maupun yang akan didistribusikan. Kegiatan penyimpanan barang meliputi penerimaan barang,

penyimpanan barang, dan pengeluaran atau pendistribusian barang.

4) Inventarisasi

Kegiatan inventaris merupakan penyusunan dan pencatatan daftar barang yang ada secara teratur menurut ketentuan yang berlaku. Kegiatan ini dilakukan untuk menyempurnakan kepengurusan dan pengawasan terhadap barang-barang milik negara atau swasta.

5) Penyaluran

Kegiatan penyaluran dalam pengelolaan sarana dan prasarana menyangkut pemindahan barang dan tanggung jawab barang tersebut dari satu pemegang kepada pemegang lain.

6) Pemeliharaan

Kegiatan pemeliharaan sangat diperlukan bagi pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan agar barang dapat difungsikan dan digunakan dengan baik, maka dari itu barang-barang harus dirawat dengan baik dan rutin untuk menghindari kerusakan dan bertahan lebih lama.²³

2. Kepuasan Konsumen Pendidikan

a. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan terhadap suatu produk atau jasa diukur dengan bagaimana perasaan orang setelah menggunakan atau membelinya.

²³ Ary Gunawan, *Administrasi Sekolah (Administrasi Pendidikan Mikro)*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1996), 117-146.

Mempertahankan atau meningkatkan kepuasan pelanggan sangat penting dari perspektif manajerial.²⁴

Kepuasan atau ketidakpuasan di pihak pelanggan dapat secara luas didefinisikan sebagai perbedaan antara persepsi pelanggan terhadap kinerja dan harapan. Para peneliti mengidentifikasi definisi kepuasan pelanggan sebagai berikut:

Czepiel mengemukakan bahwa *“because satisfaction is defined (and can be measured) as the discrepancy between expectations and perceived reality, a firm can change its customers satisfaction without changing its offering at all”* Perusahaan dapat mengubah kepuasan pelanggan tanpa mengubah keseluruhan penawaran karena kesenjangan antara apa yang diharapkan pelanggan dan apa yang sebenarnya terjadi. Pelanggan akan lebih cenderung untuk membeli dan menggunakan kembali produk tersebut jika merasa puas. Kemudian lagi, sentimen kecewa akan membuat pembeli berkecil hati dan berhenti membeli barang.²⁵

Menurut Kotler, *“satisfaction is a person’s feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product perceived performance in relations to his or her expectations”*. Setelah membandingkan persepsi seseorang tentang kinerja produk dengan harapannya, seseorang mengalami perasaan puas atau kekecewaan. Oleh karena itu peningkatan kepuasan adalah hasil dari perbedaan

²⁴Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 386

²⁵Ibid., 387

antara harapan dan kinerja. Pelanggan akan tidak puas jika kualitasnya jauh dari harapan, tetapi jika kualitasnya sesuai, mereka akan senang. Pelanggan akan sangat senang dan puas jika kualitas memenuhi atau melebihi harapan.²⁶

Mengingat penggambaran sebagian di atas, adaakhir pemenuhan pembeli akan diakui melalui korelasi positif antara harapan pembeli dan kualitas barang atau pengerjaan yang diberikan oleh produsen. Semakin tinggi kinerja atau kualitas produk memenuhi harapan pelanggan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan..

b. Pengertian Konsumen Pendidikan

Orang yang ingin membeli layanan pendidikan dari lembaga pendidikan disebut konsumen atau pelanggan pendidikan. Pelanggan akan membeli layanan berdasarkan persyaratan dan harapan mereka. Jika lembaga pendidikan berkinerja seperti yang diharapkan, pelanggan akan senang. Pelanggan lebih puas dengan lembaga pendidikan jika lembaga tersebut berkinerja baik. Sebaliknya, pelanggan tidak puas jika kinerja lembaga jauh dari harapan. Penyelenggara pendidikan perlu memahami kebutuhan pelanggan mereka dalam pemasaran pendidikan dan memastikan bahwa layanan pendidikan dapat memenuhi kebutuhan tersebut.²⁷

Salis mengatakan bahwa ada tiga jenis pelanggan pendidikan:

²⁶Philip Kotler, *Marketing Manajemen*; 11 tahun edition, (New Jersey: Prentice Hall Intel, 2003),

²⁷HanunAsrohah, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Surabaya: UIN SunaAmpel Press, 2014), 58.

siswa yang menggunakan layanan secara langsung, pemerintah, wali murid, atau sponsor dari siswa yang memiliki kepentingan langsung baik kepentingan sendiri maupun kepentingan lembaga, dan pihak yang berperan penting tetapi tidak secara langsung.²⁸

Mengikuti penjelasan konsep kepuasan konsumen pendidikan di atas, dapat disimpulkan bahwa perilaku masyarakat setelah membeli produk atau jasa dari lembaga pendidikan adalah pemahaman tentang kepuasan konsumen pendidikan.

c. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Terdapat hal-hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, penyedia jasa atau lembaga harus menyadari bahwa rasa puas pelanggan tidak diperoleh dengan mudah dan bervariasi dari satu pelanggan dengan pelanggan lainnya.

Dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan terdapat faktor-faktor sebagai berikut:

1) Faktor Keandalan

Dalam hal ini, istilah "keandalan" mengacu pada kapasitas penyedia layanan untuk memenuhi janji mereka secara konsisten dan andal. Jika kualitas produk atau layanan yang diberikan sesuai dengan janji yang diberikan kepada mereka, pelanggan akan senang.

²⁸Edward Salis, 68

2) Faktor Responsif

Pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dari penyedia jasa adalah daya tanggap. Karena daya tanggap yang baik juga akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang baik, hal ini berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

3) Faktor Kepercayaan

Kepercayaan yaitu keyakinan informasi dan keramahtamahan organisasi spesialis untuk mendorong rasa percaya dan kepastian dari pembeli. Oleh karena itu, pelanggan akan puas jika kualitas layanan terjamin.

4) Faktor Empati

Perhatian yang diberikan kepada pelanggan adalah inti dari empati dalam konteks ini. Empati adalah perasaan peduli. Dalam hal ini, empati memainkan peran penting karena membuat pelanggan merasa nyaman ketika menggunakan layanan.

5) Faktor Berwujud

Penampilan fasilitas fisik, personel, peralatan, dan saluran komunikasi merupakan hal yang tangible. Hal ini juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka semakin baik pula

fasilitas yang ditawarkan oleh penyedia jasa.²⁹

d. Cara Mengukur Kepuasan Konsumen

1) *Complaint and suggestion system* (Sistem keluhan dan saran)

Lembaga yang peduli dengan pelanggannya memberi mereka banyak kesempatan untuk menyuarakan pendapat dan keluhan mereka. Misalnya, dengan menyediakan kartu komentar, kotak saran, dan barang-barang sejenis lainnya. Perusahaan dan lembaga pendidikan dapat menggunakan informasi ini untuk mencari solusi atas masalah yang dilaporkan pelanggan. Terlepas dari kelemahannya jika pelanggan pasif, mereka mungkin tidak menyuarakan keprihatinan mereka dan malah beralih ke bisnis atau institusi lain.

2) *Ghost shopping* (Pembeli Bayangan)

Ghost shopping yaitu meminta seseorang untuk berpura-pura menjadi pelanggan dari bisnis saingan, dan kemudian orang yang menyamar akan melaporkan pendapat mereka tentang keuntungan dan kerugian dari pengalaman itu. Perusahaan akan menerima temuan sebagai bahan evaluasi. Namun, ini Pendekatan ini sulit diterapkan di lembaga pendidikan karena sulitnya menjadi pelanggan penuh dibandingkan dengan penyedia layanan lainnya.

²⁹J. Suprapno, “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*”, (Jakarta: cetakan ketiga Rineka Cipta, 2006), 237

3) *Lost customer analysis* (Analisis Pelanggan yang Beralih)

Analisis pelanggan yaitu dengan melibatkan menghubungi pelanggan bisnis atau institusi yang telah meninggalkan atau pindah ke perusahaan lain. Ini bertujuan untuk mempelajari lebih lanjut tentang alasan pelanggan ini beralih bisnis. Perusahaan dapat menggunakan metode ini untuk membuat keputusan lebih lanjut guna meningkatkan layanan pelanggan.

4) *Customer satisfaction surveys* (Survei kepuasan pelanggan)

Survei yang dilakukan melalui telepon, melalui surat pos, atau wawancara langsung digunakan oleh banyak bisnis dan institusi untuk mempelajari kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa perusahaan memperhatikan mereka sebagai hasil dari tanggapan langsung yang akan mereka terima dari survei. Metode ini secara aktif menentukan kepuasan pelanggan, berbeda dengan metode pengaduan dan saran yang dijelaskan di atas, yang membutuhkan partisipasi pelanggan.³⁰

e. Indikator Kepuasan Konsmen Pendidikan

Meski kejadian serupa memang terjadi, namun masing-masing institusi tetap mengupayakan kepuasan pelanggan. Layanan yang disediakan oleh produsen atau penyedia layanan suatu lembaga berbeda dari satu lembaga ke lembaga lainnya. Terdapat karakteristik pelanggan yang puas sebagai hasil dari penyedia jasa

³⁰Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, (Bandung: CV Alfabeta, 2003), 24-35.

atau produsen dalam suatu institusi setelah mengukur kepuasan pelanggan..

Kotler mengidentifikasi karakteristik pelanggan yang puas sebagai berikut:

1) Loyal terhadap produk

Sikap setia pembeli yang puas akan membeli di masa depan dari pembuat serupa, untuk ini sangat penting untuk menjaga kualitas barang agar tidak mengurangi kepercayaan klien..

2) Komunikasi positif dari mulut ke mulut.

Pelanggan yang senang akan menyuruh pelanggan lain untuk membeli atau mengarahkan produk yang sudah mereka rasakan atau terima dari produsen.

3) Saat membeli merek lain, perusahaan menjadi pertimbangan utama.

Pelanggan yang ingin beralih produsen akan memikirkan produsen yang lebih dulu memenuhi kebutuhannya.

Penjelasan sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas suatu produk dapat dipertahankan jika menimbulkan kepercayaan konsumen, sehingga sulit bagi pelanggan untuk beralih penyedia dan mempertimbangkan untuk kembali jika ingin melakukannya.³¹

³¹Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prahalindo, 2002), 57

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif berfokus untuk menggambarkan apa yang benar dan sesuai dengan kenyataan mengenai pengelolaan sarana dan prasarana Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso. Kepala sekolah dan guru waka sarana dan prasarana berperan sebagai subjek pendukung dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk pengumpulan data. Dalam penelitian ini pedoman wawancara, observasi, dan dokumentasi menjadi landasan dalam pengembangan instrumen penelitian. Peneliti kemudian mengecek keabsahan data dengan menggunakan metode triangulasi dan pengayaan data untuk menentukan keabsahan data. Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan merupakan tiga tahapan proses analisis data. Karena penelitian kualitatif bersifat induktif, maka temuan menempatkan penekanan lebih besar pada makna dari pada generalisasi.³²

Penelitian yang akan ditulis dalam bentuk naratif dan menggambarkan suatu objek, fenomena, atau latar sosial dianggap penelitian deskriptif. Untuk mendukung informasi yang akan disajikan dalam laporan penelitian, disertakan kutipan data lapangan dalam laporan penelitian kualitatif.³³

³²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 9

³³Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 11.

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian naratif untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber. Peneliti mengumpulkan informasi dari berbagai sumber data dalam bentuk catatan lapangan naratif, yang dapat digunakan untuk mengilustrasikan diskusi, percakapan, atau wawancara dengan orang lain. Penelitian naratif adalah jenis penelitian kualitatif di mana peneliti mempelajari satu atau lebih orang untuk mengumpulkan informasi tentang sejarah perjalanan hidup mereka. Dari sana, informasi tersebut disusun menjadi laporan naratif dan kronologis.³⁴

Pendekatan ini dilakukan peneliti untuk mendeskripsikan dan menyajikan fakta atau fenomena dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber yang sesuai dengan bahasan peneliti.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi dimana penelitian akan dilakukan dikenal sebagai lokasi penelitian. Biasanya lokasi (desa, organisasi, acara, teks, dll.) termasuk dalam wilayah penelitian dan satuan ukurannya.³⁵

Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi di MAN Bondowoso yang berada di Jl. Khairil Anwar No. 278, Tegalbatu Utara, Badean, Kec. Bondowoso, Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur. Sekolah tersebut terpilih diantaranya;

- a. Sekolah MAN Bondowoso merupakan sekolah bernuansa Islami yang terdaftar di Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-S/M) dan memiliki akreditasi A.

³⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2020), 6.

³⁵ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan*, 47

- b. Sekolah MAN Bondowoso merupakan salah satu sekolah Islam terfavorit di Bondowoso dan memiliki jumlah murid yang selalu bertambah setiap tahunnya.
- c. Sekolah MAN Bondowoso mempunyai sarana dan prasarana yang memadai, seperti LCD Proyektor, CCTV dan speaker aktif yang dipasang di setiap ruang kelas, laboratorium IPA, fisika, ruang multimedia yang dilengkapi dengan komputer, aula yang bisa menampung seluruh siswa, perpustakaan, kantin putra dan putri, koperasi, kamar mandi, hingga sarana olahraga.

C. Subyek Penelitian

Pada tahap ini peneliti memilih beberapa informan yang akan digunakan sebagai subjek penelitian, khususnya individu yang dapat memberikan data atas permasalahan yang diangkat peneliti. Orang yang dianggap mampu memberikan informasi tentang situasi sosial di lokasi penelitian yang dimaksud disini..

Adapun informan yang dipilih oleh peneliti antara lain:

- a. H. Saini, S.Ag., M.Pd.I. selaku kepala MAN Bondowoso
- b. Moh. Anwar Zaenori, S.Pd. selaku salah satu waka prasarana dan sarana MAN Bondowoso
- c. Guru serta Karyawan di MAN Bondowoso
- d. Peserta Didik di MAN Bondowoso

D. Teknik Pengumpulan Data

Langkah terpenting sebuah penelitian bertujuan untuk mengumpulkan data atau informasi yang dapat diandalkan adalah teknik pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif, partisipan diamati, wawancara mendalam dilakukan, dan dokumentasi.³⁶

a. Observasi

Observasi merupakan alat lain untuk mengumpulkan data. Observasi adalah pengamatan yang disengaja dan metodelis terhadap gejala psikis dalam fenomena sosial, yang kemudian direkam (pencatatan).

Kemampuan menggunakan panca indera seseorang dan bantuan panca indera lainnya untuk mengamati disebut observasi. Metode observasi adalah pengumpulan data untuk tujuan pengelolaan data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan.³⁷

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode tambahan untuk mengumpulkan data. Wawancara adalah kegiatan yang dilakukan secara tatap muka dengan subjek wawancara. Namun dapat juga dilakukan dengan terlebih dahulu mengajukan pertanyaan yang nantinya akan mendapat tanggapan.

Wawancara dapat digunakan untuk memverifikasi informasi atau informasi yang telah diperoleh.

³⁶Sigioyono, *Metode Penelitian*, 224-225

³⁷M.Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2007), 115

Wawancara mendalam adalah metode wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif. Wawancara mendalam adalah metode memperoleh informasi untuk kepentingan penelitian melalui interaksi tanya jawab secara tatap muka antara pewawancara dan informan atau yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara.³⁸

c. Dokumentasi

Dalam metodologi penelitian sosial, salah satu metode pengumpulan data adalah metode dokumentasi. Penelitian sejarah mutlak membutuhkan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data karena data historis biasanya diperoleh melalui metode dokumentasi.

Surat, jurnal, laporan, dan bentuk dokumentasi lainnya digunakan untuk mengumpulkan data. Data dokumentasi ini harus melampaui ruang dan waktu, memungkinkan peneliti untuk mempelajari peristiwa masa lalu. Monumen, artefak, foto, kaset, *mikrofilm*, cakram, CD, *hard drive*, *flash drive*, dan sebagainya adalah contoh dari kumpulan data historis.

E. Analisis Data

Proses mencari dan menyusun data secara metodis dari hasil pengumpulan data dengan sedemikian rupa sehingga mudah dipahami disebut dengan analisis data. Data diatur, dipecah menjadi unit-unit, disintesis, dan

³⁸Ibid., 115

disusun menjadi pola untuk analisis data. Kemudian, memilih hal-hal terpenting dan akan dipelajari kemudian menarik kesimpulan.³⁹

Model Miles, Huberman adalah model yang digunakan dalam penelitian ini untuk analisis data. Dia berpendapat bahwa latihan dalam pemeriksaan informasi subjektif diselesaikan secara interaktif dan terus menerus sehingga muncul informasi yang tepat. Metode Miles dan Huberman untuk analisis data adalah sebagai berikut :

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses meringkas, memilih yang pokok, memusatkan perhatian pada hal terpenting, mencari tema dan pola, serta menghilangkan yang tidak dibutuhkan.⁴⁰ Langkah pertama dalam proses ini adalah menelaah semua data yang telah diperoleh dari berbagai sumber, serta pengamatan yang telah diambil dari berbagai sumber dan pengamatan yang diambil dari catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, dll. Setelah itu, sejumlah besar data dibaca, diperiksa, dan dianalisis.

Pada tahap ini peneliti menghimbau data yang didapatkan dari penelitian yaitu kepuasan konsumen pendidikan yang difokuskan pada warga sekolah dalam pengelolaan sarana dan prasarana Pendidikan di MAN Bondowoso.

³⁹Sugiyono, *Metode Penelitian*, 244

⁴⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 89.

2. Data Display (Penyajian Data)

Tahap selanjutnya adalah penyajian data dalam bentuk uraian singkat dan bagan. Penyajian data kualitatif melibatkan teks naratif.⁴¹ Dalam hal ini peneliti menjabarkan hasil dari temuan mengenai kepuasan konsumen pendidikan yang terfokus pada warga sekolah dalam manajemen sarpras di MAN Bondowoso.

3. *Conclusion Drawing* (Verifikasi)

Tahap selanjutnya setelah memperkenalkan informasi adalah pemeriksaan/verifikasi data. Menarik kesimpulan yang dimaksud dengan verifikasi data. Temuan baru yang belum ditemukan sebelumnya merupakan hal yang perlu diantisipasi dari penelitian kualitatif. Penemuan bisa semenarik mungkin atau gambar artikel yang sudah redup sehingga setelah penelitian menjadi jelas.⁴²

Pada poin ini peneliti memaparkan kesimpulan data setelah meneliti tentang kepuasan pelanggan pendidikan mengenai pengelolaan sarpras di MAN Bondowoso..

F. Keabsahan Data

Triangulasi sumber dan triangulasi teknis merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk menjamin keabsahan data. Triangulasi adalah proses pengumpulan data dengan menggabungkan sejumlah metode pengumpulan data yang berbeda dengan sumber data yang ada. Dengan demikian, peneliti menggunakan lebih dari satu metode pengumpulan

⁴¹Ibid., 341.

⁴²Ibid., 345.

datayang bertujuan untuk untuk memverifikasi keakuratan data. Susan Stainback menegaskan fungsi triangulasi ini bukan untuk menemukan kebenaran dari fenomena yang diamati akan tetapi untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang apa yang ditemukan.⁴³

Triangulasi sumber, dimana peneliti menggunakan metode yang sama untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber, sedangkan triangulasi teknis adalah ketika peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data untuk memperoleh data dari sumber yang sama.⁴⁴

G. Tahap-tahap Penelitian

Terdapat tiga tahap yaitu pra lapangan, kegiatan lapangan, dan analisis data merupakan tahapan penelitian ini sebagai rencana langkah-langkah yang akan dilakukan oleh peneliti.

- a. Pada tahap pra-lapang atau orientasi, fokus penelitian ditentukan, dan paradigma disesuaikan dengan teori dan disiplin ilmu, asesmen bersama MAN Bondowoso, pembuatan proposal penelitian dan mengikuti seminar proposal penelitian, dan pengurusan perijinan subjek penelitian..
- b. Tahap kegiatan lapangan, yakni tahap yang meliputi pengumpulan informasi tentang pokok kajian yaitu kepuasan konsumen terhadap pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan di MAN Bondowoso.
- c. Tahap analisis data, yakni tahapan yang terdiri dari pengelolaan dan pengorganisasian informasi dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian hasil tersebut diinterpretasikan sesuai dengan isi

43Sugiyono, Metode Penelitian, 241

44Sugiyono, Metode Penelitian, 241

masalah yang diteliti. Kemudian melakukan verifikasi keabsahan data dengan memastikan bahwa sumber data dan metode yang digunakan untuk mendapatkan data yang terpercaya.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso

Berdasarkan Surat Keputusan No. 17 Tahun 1978 yang dikeluarkan oleh Menteri Agama Republik Indonesia, MAN Bondowoso didirikan pada tanggal 31 Mei 1980. MAN Bondowoso belum memiliki gedung sendiri pada saat berdiri. Dulunya menggunakan gedung MTsN Bondowoso II untuk kegiatan belajar mengajar, namun pada tahun 1987 mampu membangun gedung sendiri di atas tanah seluas 7.180 M2 di Jalan Khairil Anwar 278 Bondowoso.

Tujuan didirikannya MAN Bondowoso adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan adanya sekolah menengah atas berbasis religi sesuai dengan budaya masyarakat Bondowoso yang sebagian besar beragama Islam. Tuntutan geografis dan sosial budaya Bondowoso sebagai daerah santri yang tinggal di daerah yang jauh dengan tingkat ekonomi yang rendah yang dikelilingi oleh pegunungan yang membuat masyarakat Bondowoso sulit untuk melakukan kontak-kontak yang bersifat edukatif dengan luar kota sekitar saat itu. Pendiannya, MTsN Bondowoso II memiliki jumlah siswa yang cukup banyak dan membutuhkan lembaga pendidikan tinggi berbasis Islam untuk menyalurkan lulusannya.

Pada awalnya Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso dan MTsN Bondowoso II bersama-sama mengelola Madrasah Aliyah Bondowoso yang baru berdiri.

Adapun yang menjabat sebagai Kepala Madrasah ini sebelum beralih status menjadi sekolah negeri, yaitu:

- a. Drs. Moh. Syahrowi, Kasi Pendais – Departemen Agama Kabupaten Bondowoso
- b. Drs. M. Hilmi Bisri, selaku Guru di MTsN Bondowoso II

Untuk meningkatkan status Madrasah Aliyah Bondowoso yang masih swasta dan tidak ada Madrasah Aliyah Negeri di Bondowoso, sehingga pada tahun 1979 diusulkan menjadi Madrasah Aliyah Negeri Filial Jember di Bondowoso.

Sebelum proses pengusulan Filial selesai pada tahun 1980, ternyata Departemen Agama memiliki kebijakan untuk memindahkan Madrasah Negeri yang ada ke lokasi lain yang dinilai dapat lebih berkembang. Apalagi setelah Kabid melakukan studi kelayakan. Kementerian Agama Islam Binrua Provinsi Jawa Timur (Bapak Drs.H. Abdul Fatah), Madrasah Aliyah Bondowoso sedang menjalani prosedur menjadi Madrasah Aliyah Negeri.

Dengan keluarnya surat keputusan relokasi dari Aliyah Negeri Rejosari Madiun pada tahun 1981, Madrasah Aliyah Bondowoso resmi berganti nama menjadi Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.

Pada awal pengelolaan Madrasah, Kepala Madrasah (Bapak Drs. Adi Mulyono) merupakan satu-satunya staf di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso yang berstatus PNS. Karena tidak ada pegawai tetap dari Madrasah Aliyah Negeri Rejosari Madiun yang dipindahkan ke Bondowoso yang ditugaskan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Seluruh anggota Staf Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso akan tetap menjadi pegawai saat ini atau dipinjam dari sekolah atau madrasah lain di Bondowoso.

Pertolongan Tuhan, kegigihan dan kerja keras seluruh warga Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso, serta kebijaksanaan Kementerian Agama menjadikan pengembangan Madrasah ini semakin sempurna. Sekarang memiliki staf penuh, termasuk guru tetap dan administrator, dan membutuhkan fasilitas infrastruktur pendidikan tambahan..

Sesuai Surat Keputusan Bersama ketiga menteri, MAN Bondowoso saat itu membuka tiga prodi, antara lain: 1) Prodi Ilmu Sosial (IPS), 2) Prodi Ilmu Pengetahuan Alam (IPA), dan 3) Ilmu Agama. Selain itu, MAN Bondowoso telah meluncurkan tiga program studi sejak tahun 1996, yang semuanya didasarkan pada kurikulum pendidikan tahun 1994: 1) Program ilmu pengetahuan, 2) Program studi sosial, dan 3) Program bahasa. MAN Bondowoso tidak menawarkan program bahasa karena peminatnya berkurang sejak tahun 2001 dan tidak memenuhi persyaratan

minimum. Oleh karena itu, saat ini ada tiga program yang ditawarkan MAN Bondowoso: Program Sains, Program IPS, dan Program Agama.⁴⁵

2. Visi dan Misi Madrasah

a. Visi Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso

Unggul dalam Prestasi, Siap Berkompetisi dan Berjiwa Islami

b. Misi Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso

- 1) Melaksanakan pendidikan, pembelajaran dan pelatihan secara efektif dan kreatif.
- 2) Menerapkan prinsip dan nilai-nilai Islam di dalam dan di luar Madrasah.
- 3) Mengembangkan potensi dan kreatifitas siswa dalam bidang olahraga dan seni.
- 4) Mengoptimalkan kompetensi warga madrasah dalam memberikan pelayanan kepada siswa dan masyarakat

3. Organisasi dan Kelembagaan

Susunan organisasi MAN Bondowoso terdiri dari Kepala Madrasah, Kepala Tata Usaha, dan Wakil Kepala Madrasah, yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 373 Tahun 2002:⁴⁶

- a. Kepala Madrasah : H. Saini, S.Ag., M.Pd.I
- b. Kepala TU : Samsul Arifin,S.kom
- c. Waka.Kurikulum : Hj. Siti Mutmainnah,S.Pd.
- d. Waka.Kesiswaan : Hj. Triana Suprihastini,S.Ag.

⁴⁵ MAN Bondowoso, "Sejarah MAN Bondowoso," 21 Oktober 2022

⁴⁶MAN Bondowoso, "Organisasi Kelembagaan MAN Bondowoso," 12 Oktober 2022

- e. Waka. Humas : H. Ruslani, M.Pd.I
 f. Waka. Saranadan Prasarana : Anwar Zainuri S.Pd

4. Struktur Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso

Sejak berdirinya Kepala MAN Bondowoso yang berkedudukan di Kab. Bondowoso dijabat oleh enam (6) orang. Mengenai nama mantan Kepala MAN Kabupaten Bondowoso Bondowoso sebagai berikut:⁴⁷

Tabel 4.1 Struktur Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso

NO	NAMA/NIP	TAHUN
1.	Drs. ADI MULJONO 150 035 266	1980-1989
2.	SUATMADJI, B.A. 150 011 566	1989-1992
3.	Drs. MOH. THOHIR MUCHTAR 150 154 071	1992-1995
4.	Drs. NURSALIM MUSA 150 034 994	1995-2001
5.	Drs. H. IMAM BARMAWI BURHAN 19530826 197903 1 00 1	2001-2013
6.	H. IBRAHIM, S.Ag., M.Pd.I 19680621 200003 1 00 1	2013 – 2022

5. Profil Lembaga Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso⁴⁸

a. Identitas Madrasah

Nama Madrasah : Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso

NPSN : 20580164

Jenjang Pendidikan : MA

Status Madrasah : Negeri

Tahun Berdiri : 1980

Tahun Penegerian : 1981

⁴⁷MAN Bondowoso, "Struktur Kepala MAN Bondowoso," 21 Oktober 2022

⁴⁸MAN Bondowoso, "Profil MAN Bondowoso," 21 Oktober 2022.

b. Lokasi Madrasah

Alamat Lengkap : Jl. Khairil Anwar No. 278 Badean
Bondowoso

RT/RW : 1/1

Nama Dusun : Badean

Kelurahan : Badean

Kode pos : 68214

Kecamatan : Bondowoso

Lintang Bujur : -7.9171+113.8106267

c. Data Pelengkap Madrasah

SK Pendirian Madrasah : SK Menteri Agama RI No. 27 Tahun
1980

Tgl SK Pendirian : 31 Mei 1980

Status Kepemilikan : Milik Negara

SK Izin Operasional : Surat Keputusan Kepala Kantor

Wilayah Kementerian Agama Prov.

Jawa Timur

No:Kw.13.4/4/PP.006/186/2010

Tgl SK Izin Operasional : 01 Juli 2010

SK Akreditasi : SK Badan Akreditasi Nasional

Sekolah/Madrasah Prov. Jawa Timur

No : 200/BAPS/M/SK/X/2016

Tanggal SK Akreditasi : 25 Oktober 2016

d. Kontak Madrasah

Nomor Telepon : 0332-421032

Nomor Fax : 0332-421032

Email : manbondowoso278@gmail.com

Website : www.manbondowoso.com

e. Data Periodik

Kategori Wilayah : Perkotaan

Daya Listrik : 13.000.000 KWH

Akses Internet : Ada

Akreditasi : A (Amat Baik)

Waktu Penyelenggaraan : Pagi

Sumber Listrik : PLN

6. Data Tenaga Pendidik dan Kependidikan

Otoritas Madrasah sesuai dengan kompetensi mengajar, tenaga pendidik yang berpendidikan sarjana (S1) dan strata dua (S2) berpotensi untuk membantu keberhasilan siswa dalam menyelesaikan pendidikannya di madrasah ini. Mereka didukung oleh staf administrasi yang berkualitas yang memiliki kualifikasi diploma, serta hubungan kerja yang mirip antara madrasah aliyah yang tergabung dalam KKM (Kelompok Kerja Madrasah) dan persahabatan yang erat antara MAN

dan Karesidenan Besuki, yang berfungsi sebagai wadah untuk bertukar informasi mengenai perkembangan madrasah.⁴⁹

Pegawai MAN Bondowoso memiliki 74 orang pegawai, yang meliputi:

Tabel 4.2 Daftar Kepegawaian Madrasah di MAN Bondowoso

Guru Pegawai Negeri Sipil Kemenag	38 orang
Guru Pegawai Negeri Sipil DPK Diknas	2 orang
Guru Honorer	16 orang
Pegawai Negeri Sipil	4 orang
Pegawai Honorer	14 orang

Tabel 4.3 Daftar Nama Tendik dan Kependidikan MAN Bondowoso

No	NAMA	JABATAN	TEMPAT TUGAS
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Drs. Tomi Djauhari, S.Pd	Guru	MAN Bondowoso
2	Tri Boyo Utomo, S.Pd.	Guru	MAN Bondowoso
3	Drs. Sugi Hairiyanto	Guru	MAN Bondowoso
4	Drs. Jamal Bafadal.	Guru	MAN Bondowoso
5	Siti Mutmainnah, S.Pd.	Guru	MAN Bondowoso
6	H. Saini, S.Ag.M.Pd.I.	Kepala	MAN Bondowoso
7	Triana Suprihastini, S.Ag.	Guru	MAN Bondowoso
8	Anita Suci Herawati, S.Pd.	Guru	MAN Bondowoso
9	Rike Aristyowati, M.PdI	Guru	MAN Bondowoso
10	Supratman, S.Pd.	Guru	MAN Bondowoso
11	Agus Rifa'I, S.Pd	Guru	MAN Bondowoso
12	Retno Wahyu Wardani, M.Pd.I	Guru	MAN Bondowoso
13	Drs. Ahmad Hadlari	Guru	MAN Bondowoso
14	Ucik Ujarwatik, S.Pd	Guru	MAN Bondowoso
15	Istibsyarah, M.Pd.I	Guru	MAN Bondowoso
16	Tutuk Indah Nurmahmudah, S.Pd	Guru	MAN Bondowoso
17	Mohamad Wahyudi, S.Pd	Guru	MAN Bondowoso
18	Sri Maharani, S.Pd.I	Ka. TU	MAN Bondowoso
19	Iwuk Masfufah, S.Pd	Guru	MAN Bondowoso
20	Siti Nurul Hidayati, S.Ag	Guru	MAN Bondowoso
21	Misbah Hulhasan, S.Pd.	Guru	MAN Bondowoso

⁴⁹MAN Bondowoso, "Data Tenaga Pendidik dan Kependidikan MAN Bondowoso," 21 Oktober 2022

No	NAMA	JABATAN	TEMPAT TUGAS
(1)	(2)	(3)	(4)
22	Nur Isa Prahayati, S.Pd	Guru	MAN Bondowoso
23	Yustisia Walida S.Pd	Guru	MAN Bondowoso
24	Fauzi, S.Ag	Guru	MAN Bondowoso
25	Endah Sulistyawati, S.Pd	Guru	MAN Bondowoso
26	Hartatik, S.Pd	Guru	MAN Bondowoso
27	Yeti Widyawati, S.Pd	Guru	MAN Bondowoso
28	Endang Rahmawati, S.Pd	Guru	MAN Bondowoso
29	Titin Sustiyowati, S.Pd	Guru	MAN Bondowoso
30	Syarifatul Laili, S.Pd.I	Guru	MAN Bondowoso
31	Moh Mahrus Hasan, M.Pd.I	Guru	MAN Bondowoso
32	Lukman Hidayat, S.Sos	Guru	MAN Bondowoso
33	Titik Ismawati, S.Pd	Guru	MAN Bondowoso
34	Najmil Laili, S.Ag	Guru	MAN Bondowoso
35	Mohammad Fathul Ulum, S.Pd.I	Guru	MAN Bondowoso
36	Supiyadi, S.Pd	Guru	MAN Bondowoso
37	Hartik S.Pd	Guru	MAN Bondowoso
38	Akh. Faili, S.Pd.I.	Guru	MAN Bondowoso
39	Moh. Anwar Zaenori, S.Pd.I	Guru	MAN Bondowoso
40	Ruslani, S.Pd.I	Guru	MAN Bondowoso
41	Ismu Handoko, S.Kom	Guru	MAN Bondowoso
42	Fita Nurdiana, S.Pd.	Guru	MAN Bondowoso
43	Widya Fitriyani, S.Fil	Guru	MAN Bondowoso
44	Julia Nur Fatimah	Tenaga Teknis/ Administrasi	MAN Bondowoso
45	Sutrisno	Tenaga Teknis/ Administrasi	MAN Bondowoso
46	Moh. Mahmudi, S.Ag	Guru	MAN Bondowoso
47	Gita Amin Hidayat, S. Pd	Guru	MAN Bondowoso
48	Ahmad Fauzi, S.Pd.I	Guru	MAN Bondowoso
49	Erik Hawis Firdaus, S.Pd.I	Guru	MAN Bondowoso
50	Edy Purwanto, S.Kom	Guru	MAN Bondowoso
51	Ikromil Habibi, S.Si, S.Pd.	Guru	MAN Bondowoso
52	Zainullah, S.Pd.I	Guru	MAN Bondowoso
53	Vivin Lutfiah, Ss	Guru	MAN Bondowoso
54	Badri S.Hi	Guru	MAN Bondowoso
55	Rahmanto, S.Pd.I	Guru	MAN Bondowoso
56	Iradatul Hasanah S.Pd	Guru	MAN Bondowoso
57	Reni Ekowati, S.Pd	Guru	MAN Bondowoso
58	Moch Yusuf Adi Cahyono, S.Pd.I	Guru	MAN Bondowoso
59	Fahmi Nidhom Barlente, S.Pd.	Guru	MAN Bondowoso
60	Haqiqotul Karimah, S.Pd.	Guru	MAN Bondowoso

No	NAMA	JABATAN	TEMPAT TUGAS
(1)	(2)	(3)	(4)
61	Dwi Yanti Ningsih, S.Pd.	Guru	MAN Bondowoso
62	Mu'arrifah Imamah, S.Kom.	Guru	MAN Bondowoso
63	Nurus Sofiah	Guru	MAN Bondowoso
64	Agusnadi, S.Pd.I	Pegawai	MAN Bondowoso
65	Abdus Syakur	Pegawai	MAN Bondowoso
66	Wawan Sugiono	Pegawai	MAN Bondowoso
67	Ryza Apriyadi	Pegawai	MAN Bondowoso
68	Achmad Sofyan Hadiwiyono	Pegawai	MAN Bondowoso
69	Imamul Ehsan	Pegawai	MAN Bondowoso
70	Firman Hidayat	Pegawai	MAN Bondowoso
71	Zainul Rosi	Pegawai	MAN Bondowoso
72	Deska Krisna	Pegawai	MAN Bondowoso
73	Abd Kholiq	Pegawai	MAN Bondowoso
74	Moh. Yanto	Pegawai	MAN Bondowoso
75	Budi Andri	Pegawai	MAN Bondowoso
76	Nawardi S.Pd.	Pegawai	MAN Bondowoso
77	Dedy Yogaswara	Pegawai	MAN Bondowoso

7. Data Siswa/Siswi MAN Bondowoso⁵⁰

**Tabel 4.4 Rekap Siswa/Siswi MAN Bondowoso
Tahun Pelajaran 2021/2022**

No.	Pembagian Kelas					
	Kelas X	Jumlah	Kelas XI	Jumlah	Kelas XII	Jumlah
1.	Agama 1	21	Agama 1	22	Agama 1	24
2.	Agama 2	36	Agama 2	39	Agama 2	31
3.	Agama 3	35	Agama 3	37	Agama 3	36
4.	Agama 4	40	Agama 4	46	Agama 4	37
5.	Agama 5	35	Agama 5	34	Agama 5	32
6.	Agama 6	37	Agama 6	44	Agama 6	38
7.	IPA 1	33	IPA 1	36	IPA 1	38
8.	IPA 2	36	IPA 2	40	IPA 2	40
9.	IPA 4	37	IPA 4	40	IPA 4	38
10.	IPS 1	34	IPS 1	40	IPS 1	39
11.	IPS 2	36	IPS 2	41	IPS 2	37
Total	380		419		390	
	1189					

⁵⁰MAN Bondowoso, "Data Siswa-Siswi MAN Bondowoso," 21 Oktober 2022

8. Sarana dan Prasarana

Prasarana dan sarana madrasah mendukung terciptanya proses pembelajaran yang menyenangkan dan kondusif terarah. Perbaikan mendalam telah dilakukan untuk memenuhi standar kelayakan pembangunan. Situasi tersebut membutuhkan bantuan dan kontribusi warga madrasah, serta proyek-proyek Pemerintah Kabupaten Bondowoso dan Kementerian Agama.⁵¹

Tabel 4.5 Daftar Sarana dan Prasarana di MAN Bondowoso

No.	Jenis	Jumlah
(1)	(2)	(3)
1	Musholla Ar-Roudhoh	1
	Banat Ar-Roudhoh	1
	Serambi Ar-Roudhoh	1
2	Ruang bengkel sholat	2
3	Ruang kelas dilengkapi LCD dan CCTV	33
4	Ruang laboratorium	8
5	Ruang serba guna	2
6	Ruang perpustakaan	2
7	Ruang kesenian	1
8	Ruang kepala madrasah	1
9	Ruang wakil kepala	1
10	Ruang guru	3
11	Ruang PTSP	1
12	Ruang bimbingan dan konseling	2
13	Ruang OSIS	2
14	Ruang pramuka	1
15	Ruang tata tertib siswa	1
16	UKS	2
17	Koperasi Siswa	2
18	Ruang fotocopy	1
19	Lapangan olahraga	2
20	Ruang informasi	1

⁵¹MAN Bondowoso, "Sarana dan Prasarana MAN Bondowoso," 21 Oktober 2022

No.	Jenis	Jumlah
(1)	(2)	(3)
21	Kantor komite	1
22	Ruang lobi	1
23	Pos Satpam	2
24	Kantin sehat	2
25	Gudang meubelair	1
26	Gudang perpustakaan	1
27	Toilet	42
28	Tempat parkir mobil dan motor	8

B. Penyajian Data dan Analisis

Di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Bondowoso, penelitian menghasilkan penyajian data dan analisis. Dalam hal ini data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui observasi, wawancara dengan Kepala Sekolah, Waka Sarana dan Prasarana, serta siswa. Dokumentasi yang sesuai dengan fokus penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian, akan menggambarkan data yang terkait dengan Optimalisasi Manajemen Sarana Dan Prasarana dalam Menciptakan Kepuasan Konsumen di MAN Bondowoso, sesuai dengan fokus penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, yakni: (1) Kelengkapan sarana dan prasarana di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso, (2) Optimalisasi manajemen sarana dan prasarana di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso, (3) Kepuasan konsumen melalui optimalisasi manajemen sarana dan prasarana di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso. Data ini akan dideskripsikan sebagai berikut:

1. Kelengkapan Sarana dan Prasarana di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso

Sebelum membahas kelengkapan sarana dan prasarana, terlebih dahulu harus dijelaskan pengertian sarana dan prasarana secara keseluruhan. Semua fasilitas (peralatan, perlengkapan, bahan, dan perabot) yang langsung digunakan dalam proses belajar mengajar baik bergerak dan tidak bergerak dengan tujuan agar pencapaian tujuan pendidikan berjalan dengan lancar, teratur, efektif, dan efisien dianggap sarana pendidikan. Contoh sarana pendidikan antara lain: gedung, ruang kelas, meja, kursi, dan alat media pengajaran, perpustakaan, kantor sekolah, ruang dewan siswa, tempat parkir, dan lab. Sarana yang secara tidak langsung menunjang proses pendidikan atau pengajaran adalah termasuk dalam pengertian prasarana pendidikan, yang meliputi: halaman, taman sekolah, atau jalan menuju sekolah, tata tertib sekolah, dsb.⁵²

Seorang siswa di MAN Bondowoso menjelaskan:

“Sarana menurut saya adalah fasilitas di sekolah, jika pengertian prasarana adalah fasilitas yang mendukung di dalam sekolah.”⁵³

Kemudian pendapat ini dikuatkan oleh Waka Sarana dan Prasarana:

“Menurut saya, sarana dan prasarana adalah fasilitas yang disediakan oleh sekolah untuk memudahkan aktifitas di sekolah terutama kegiatan belajar mengajar, pengertian sarana dan prasarana sendiri tentulah beda, namun dalam satu kesatuan

⁵² Barnawidan M. Arifin, *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), 47-48

⁵³ M. Syafi'i Kamil kelas Agama 5, Wawancara 4 November 2022

sarana dan prasarana ialah faktor pendorong berjalannya kegiatan belajar mengajar di sekolah.”⁵⁴

Sebagaimana dapat disimpulkan dari penjelasan sebelumnya, yang dimaksud dengan “sarana” dan “prasarana” adalah fasilitas yang disediakan lembaga pendidikan, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk mendukung kegiatan belajar mengajar dan mencapai tujuan pendidikan yang direncanakan.

Standar sarana dan prasarana pendidikan disebut sebagai “kelengkapan” sarana dan prasarana sekolah. Standar sarana dan prasarana sekolah mengacu pada kenyataan bahwa sekolah dapat memenuhi atau melampaui standar yang telah ditetapkan.

Kepala Sekolah menanggapi bahwa sarana dan prasarana MAN Bondowoso sudah memenuhi standar sarana dan prasarana pendidikan, dengan alasan demikian:

“Insyaallah sudah mas, dari segi struktural maupun tempat sudah sesuai, namun jika dari segi ukuran memang masih belum standar internasional, karena siswa kita per kelas berjumlah 30-35 orang.”⁵⁵

MAN Bondowoso telah memenuhi standar pendidikan dan menerapkan standar sekolah yang baik berdasarkan penjelasan yang diberikan oleh informan yang kami wawancarai. Sarana dan prasarana sekolah juga dianggap lengkap, dan administrasi bekerja keras untuk

⁵⁴ Moh. Anwar Zaenori, S.Pd.I ,Wawancara, 24 Oktober 2022

⁵⁵ H. Saini, S.Ag. M.Pd.I., Wawancara, 20 Oktober 2022

menjaganya serta menyempurnakannya agar sekolah dapat mencapai tujuan pendidikannya.

Menindaklanjuti kelengkapan sarana dan prasarana sekolah, peneliti menanyakan fasilitas apa saja yang sudah dikenal siswa dan yang sudah mereka manfaatkan. Siswa pun menjawab:

“Menurut saya banyak, dari kelas sendiri sudah ada kipas angin, papan tulis juga lumayan bagus, mejanya juga menurut saya bagus dan nyaman, dari ruang ektrakurikuler juga bagus, perlengkapan sudah memadai dan lengkap dan hampir semua sudah saya manfaatkan terutama di kegiatan ekstra.”⁵⁶

Peneliti bertanya kepada siswa lain tentang hal ini, dan siswa memberikan tanggapan mereka.:

“Hampir semua sarana dan prasarana yang ada di sekolah sudah saya gunakan, Banyak juga sarana dan prasarana di sekolah ini, contohnya ruang meeting, aula, ruang ekstra, meja kursi, papan kaca di setiap kelas dan sebagainya”⁵⁷

Ketika peneliti mengajukan pertanyaan yang sama, siswa dari kelas yang berbeda memberikan respon yang berbeda pula :

“Ada banyak si, misalnya sarana lapangan olah raga, ruang kelas, ruang kesenian dan masih banyak yang lainnya. Sarana dan prasarana yang saya manfaatkan di sekolah itu hampir semuanya, tapi karna saya anak IPS jadi untuk ruang lab tidak dapat saya pergunakan karna diperuntukkan untuk anak IPA.”⁵⁸

Hampir semua sarana dan prasarana sekolah telah digunakan oleh siswa, menurut tanggapan beberapa narasumber. Namun, siswa tidak menggunakan semua sarana dan prasarana—misalnya, siswa IPS tidak

⁵⁶ Mochammad Salman Alfarisi kelas XII Agama 3, Wawancara 4 November 2022

⁵⁷ M. Khoirullah kelas XI IPS 1, Wawancara 4 November 2022

⁵⁸ Refa Indah kelas Agama 6, Wawancara 4 November 2022

menggunakan lab IPA, dan siswa ekstrakurikuler tidak menggunakan ruang ekstrakurikuler.

Setelah berbicara tentang kelengkapan, peneliti mencoba mencari tahu apa yang menurut sebagian siswa adalah masalah sarana dan prasarana sekolah yang juga dijelaskan oleh siswa:

“Menurut saya sarana dan prasarana di sekolah ini sudah cukup baik, untuk kurangnya saya rasa diperawatannya saja.”⁵⁹

Kemudian peneliti menanyakan hal yang sama kepada beberapa siswa, siswa mengungkapkan:

“Menurut saya fasilitas sudah cukup, namun yang kurang dari perawatannya, misal perbaikan yang sedikit lama.”⁶⁰

Peneliti menanyakan sekali lagi tentang kekurangan sarana dan prasarana bagi siswa yang berbeda di sekolah, dan siswa menjawab:

“Kurangnya sarana dan prasarana dari sekolah yakni mengenai Air saat musim kemarau, air tidak bisa mencukupi dari sekian banyak siswa di sekolah saat musim kemarau. Terkadang kita kesulitan untuk ambil wudlu saat duhur, biasanya air pada saat itu sudah mati”⁶¹

Beberapa sumber yang menggambarkan tidak adanya kantor dan yayasan beralasan bahwa kekurangan dalam administrasi kantor dan kerangka hanya pada pemeliharaan, menurut beberapa informan yang sempat dimintai keterangan oleh peneliti, fasilitas yang ada di sekolah tersebut sudah memadai, sedangkan kekurangan yang didapat peneliti

⁵⁹ Refa Indah kelas Agama 6, Wawancara 4 November 2022

⁶⁰ Rizka Awalia Kirani kelas Agama 6, Wawancara 4 November 2022

⁶¹ Amelia Eka Prayuni kelas Agama 6, Wawancara 4 November 2022

dari tanggapannya adalah tidak mencukupinya air saat memasuki musim kemarau. Air biasanya mati pada saat siang hari memasuki sholat duhur.

Kekurangan yang telah dipaparkan oleh informan tertuju pada ketersediaan air saat musim kemarau tiba. Persediaan air merupakan kerangka pengelolaan sekolah MAN Bondowoso. Dalam hal ini peneliti akan menjelaskan pengelolaansarana dan prasarana di MAN Bondowoso.

2. Optimalisasi manajemen sarana dan prasarana di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso

Proses memperoleh dan memanfaatkan komponen-komponen yang baik secara langsung maupun tidak langsung turut menunjang kelancaran proses pendidikan untuk tujuan pendidikan disebut manajemen, disebut juga manajemen sarana dan prasarana pendidikan.⁶²

Merencanakan, membeli, menyimpan, menginventarisasi, memelihara, dan memindahkan barang sarana dan prasarana sekolah merupakan langkah awal dalam pengelolaan sarana dan prasarana MAN Bondowoso. Demikian disampaikan kepala sekolah madrasah tersebut:

“Nah untuk alur atau prosedur dari pengelolaan sarana dan prasarana dari perencanaan dulu, segala sesuatu yang baik kan harus direncanakan dengan matang, perencanaan itu nanti akan didiskusikan kemudian dibuatkan jukdisnya agar semuanya bisa terarah dari mulai waka sampai pelaksana, misalkan perencanaan pembangunan sekolah, deskripsi serta rincian anggaran akan kami ajukan melalui dana BOS, namun jika sarana dan prasarana yang diajukan itu sifatnya tidak terlalu besar, maka pihak-pihak bersangkutan seperti wakarpras yang akan membicarakan dengan kepala sekolah, yang perlu digaris bawahi, sekolah ini menanamkan sifat kejujuran, jadi

⁶²Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Jakarta: Erlangga, 2007), 171.

perencanaan apapun dengan rincian berapapun harus sesuai dengan realita yang didapatkan.”⁶³

Kemudian bapak Moh. Anwar Zaenori selaku waka sarana dan prasarana menambahkan:

“Untuk pengelolaan sarana dan prasarana jika mengenai pengadaan barang, barang yang direncanakan itu proporsinya lebih penting pada kebutuhan sekolah maka yang lebih dahulu dilakukan adalah perencanaan, setelah perencanaan jika ada persetujuan, maka tahap selanjutnya yakni pengadaan, setelah pengadaan dilakukan alur selanjutnya adalah penyimpanan barang, jadi jika ada barang baru dan tidak segera digunakan maka akan disimpan, jika langsung dipergunakan maka langsung diberikan pada pihak yang membutuhkan, kemudian ada perawatan sarana dan prasarana sampai seberapa lama sarana atau prasarana baru tersebut dapat digunakan itu nanti berakhir dievaluasi, apakah sarana atau prasarana tersebut dalam pemakaiannya tetap memenuhi syarat atautkah sudah harus diganti.”⁶⁴



Gambar 4.1 Rapat Perencanaan pengadaan sarana dan prasarana

Peneliti dapat menjelaskan penjelasan tersebut di atas dari informan dengan menyatakan bahwa perencanaan merupakan langkah awal dalam pengelolaan sarana dan prasarana MAN Bondowoso. Perencanaan yang

⁶³ H. Saini, S.Ag. M.Pd.I., Wawancara, 20 Oktober 2022

⁶⁴ Moh. Anwar Zaenori, S.Pd.I., Wawancara, 24 Oktober 2022

matang bertujuan untuk menghindari kesalahan yang akan datang. anggaran secara tertulis. Langkah selanjutnya adalah membeli barang, yang dilakukan setelah perencanaan barang. Tujuan pengadaan barang MAN Bondowoso adalah untuk memudahkan warga sekolah, termasuk guru, siswa, dan tenaga kependidikan, untuk berpartisipasi dalam kegiatan atau melaksanakan tanggung jawabnya.

Di MAN Bondowoso, ukuran atau jumlah kebutuhan yang dibutuhkan menjadi pertimbangan saat membeli sarana dan prasarana. Apabila skala yang dibutuhkan memiliki anggaran yang cukup besar maka kepala sekolah akan mengajukan usul kepada Pemerintah melalui cadangan BOS, namun apabila skala yang direncanakan dapat diberikan oleh sekolah maka akomodasi dapat dilakukan dengan mengajukan usul dari pihak yang bersangkutan kepada kepala sekolah.

Waka sarana dan prasarana bertugas untuk melihat atau mengecek keberadaan barang tersebut. apabila barang sangat dibutuhkan, waka sarana dan prasarana akan mendistribusikan yang telah ditentukan; Namun, jika barang tersebut tidak segera digunakan, maka akan disimpan di gudang sekolah, tentunya dengan penataan yang rapi. Selain itu, kegiatan yang dilakukan setelah pengadaan barang adalah penyimpanannya. Dari penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya mengenai sarana dan prasarana sekolah oleh waka sarana dan prasarana.

Inventarisasi merupakan kegiatan selanjutnya dalam pengelolaan sarana dan prasarana sekolah. Pada awal pengamatan penelitian, peneliti

menanyakan tentang inventarisasi sekolah. Wakil Kepala Sarana dan Prasarana menjelaskan bahwa inventarisasi berada di MAN Bondowoso dan merupakan kegiatan pendataan rutin barang-barang di setiap ruangan. Petugas sarana dan prasarana yang telah dibagi masih melakukan pendataan secara manual.



Gambar 4.2 Inventarisasi disetiap ruangan

Wakil kepala sarana dan prasarana juga melakukan pemeliharaan rutin selain inventarisasi. Ketika peneliti menemuinya dan menanyakan sarana dan prasarana yang rusak, Waka Sarana dan Prasarana secara singkat menyebutkan pemeliharaan rutin, dengan menyatakan:

“Untuk menghindari kerusakan sendiri, perawatan berkala juga ada, misalkan tandon air dicek apakah ada yang bocor, LCD akan dicek satu bulan sekali jika bermasalah maka akan diservis, setiap kamar mandi kami lihat apakah ada kran air yang rusak. Jika ada yang rusak maka kami akan segera menggantinya atau membetulkannya dengan memanggil tukang.”⁶⁵

Selain itu, peneliti mengumpulkan informasi dari staf kebersihan sekolah mengenai pemeliharaan sarana dan prasarana sekolah. Hal itu diketahui bapak Budi Andri:

⁶⁵ Moh. Anwar Zaenori, S.Pd.I ,Wawancara, 24 Oktober 2022

“Saya sebagai staf ob, saat merawat sarana dan prasarana di sekolah ini bertanggung jawab di wilayah putra atau bagian timur, di sekolah ini ada 5 staf dan setiap staf dibagi untuk membersihkan 2 wilayah. Setiap ob harus datang sebelum para siswa datang, dan pulang setelah para siswa meninggalkan sekolah. Kebersihan yang diterapkan disini cukup baik seperti pembagian sampah basah dan kering, kamar mandi yang dipertahankan untuk selalu bersih, setiap datang ke sekolah maupun akan pulang kamar mandi harus dalam kondisi kering agar terhindar dari sarang nyamuk dan bau, meja dan kursipun harus dalam kondisi rapi baik sebelum siswa datang ke sekolah maupun pulang.”⁶⁶

Pak Yanto selaku petugas kebersihan lainnya, menyoarakan sudut pandang yang hampir sama:

“Saya bertugas untuk merawat wilayah putri atau bagian barat, di MAN ini dibagi jadi dua wilayah yaitu wilayah putri dan wilayah putra, jika tentang pengelolaan sarana dan prasarana setahu saya ini tentang perawatan setiap hari dari sebelum siswa datang ke sekolah sampai pulang fasilitas yang ada di sekolah harus bersih.”⁶⁷

Menurut penjelasan dari beberapa informan yang ditanyakan oleh peneliti, sarana dan prasarana MAN Bondowoso dipelihara baik secara harian maupun berkala, tergantung dari jenis fasilitas yang sudah ada. Misalnya kamar mandi dan ruang kelas. harus dibersihkan setiap hari sejak siswa masuk sampai mereka pulang.

Bapak Moh. Anwar Zaenori menjelaskan bahwa penghapusan merupakan langkah terakhir dalam pengelolaan sarana dan prasarana sekolah.:

“seberapa lama sarana atau prasarana baru tersebut dapat digunakan itu nanti berakhir di evaluasi, apakah sarana atau

⁶⁶ Budi Andri staf cleaning service, Wawancara 10 November 2022

⁶⁷ Moh. Yanto staf cleaning service, Wawancara 10 November 2022

prasarana tersebut dalam pemakaiannya tetap memenuhi syarat ataukah sudah harus diganti.”⁶⁸

Artinya, sarana dan prasarana yang tidak dapat digunakan akan diganti dengan yang baru, menurut penjelasan tersebut. Tujuan dari upaya ini adalah agar pengguna fasilitas sekolah lebih mudah dan nyaman. Kepala Sekolah memberikan justifikasi atas bahwa pengelola sarana dan prasarana juga melakukan kegiatan evaluasi yang menyatakan bahwa:

“Evaluasi itu pasti ada, setiap tahun, setiap bulan, setiap minggu bahkan ada yang harian jadi masing-masing ada yang bertanggung jawab, dari ob saja sudah ada manajemennya sendiri, mengenai sarana dan prasarana itu dipertanggung jawabkan oleh waka sarana dan prasarana.”⁶⁹

Waka Sarana dan Prasarana juga membuat pernyataan serupa dengan yang satu ini.:

“Evaluasi selalu ada, tidak hanya satu tahun sekali namun setiap bulan bahkan setiap minggu, bagaimana keberadaan sarana itu bisa terdeteksi dengan pengelolaan setiap harinya, dari evaluasi tersebut akan ketahuan mana yang harus dibenahi dan ditiadakan.”⁷⁰

Peneliti menyimpulkan bahwa pihak sekolah juga melakukan evaluasi dalam upaya memastikan pengelolaan sarana dan prasarana MAN Bondowoso senantiasa terpantau dan memberikan kenyamanan bagi pengguna khususnya siswa.

⁶⁸ Moh. Anwar Zaenori, S.Pd.I ,Wawancara, 24 Oktober 2022

⁶⁹ H. Saini, S.Ag. M.Pd.I., Wawancara, 20 Oktober 2022

⁷⁰ Moh. Anwar Zaenori, S.Pd.I ,Wawancara, 24 Oktober 2022



Gambar 4.3 Rapat Evaluasi Manajemen Sarana dan Prasarana

Ketika sarana dan prasarana dikelola dengan baik, peneliti juga ingin mengetahui bagaimana masyarakat sekolah, termasuk guru, siswa, dan staf lainnya, bereaksi terhadap sarana dan prasarana yang rusak, serta bagaimana pengelola sarana dan prasarana menanggapi keluhan tentang sarana dan prasarana yang rusak. M. Syafi'i Kamil memberikan jawaban atas pertanyaan peneliti yang hadir di kantin saat itu:

“Saya langsung melapor ke pihak sarana dan prasarana.”⁷¹

Respon siswa tersebut kemudian ditanyakan kembali oleh peneliti kepada informan yang berbeda.:

“Saya pernah melapor, mau gimana kalo ngga nyaman atau yang rusakterus dibiarin saja.”⁷²

Shofia, informan selanjutnya dari kelas berbeda, mengungkapkan:

“Dari kelas saya sendiri itu langsung melapor, karena kenyamanan belajar kami dari fasilitas yang diberikan dari sekolah.”⁷³

⁷¹ M. Syafi'i Kamil kelas XI Agama 5, Wawancara, 4 November 2022

⁷² Syamsul Arifin kelas XI Agama 5, Wawancara, 4 November 2022

Menurut sejumlah informan, ketika fasilitas rusak karena tidak nyaman, kenyamanan siswa akan terganggu, sehingga siswa melaporkan keluhannya kepada pihak pengelola sarana dan prasarana. Beberapa guru piket menilai respon pengelola sarana dan prasarana sudah baik, namun terkadang kurang cepat karena harus melalui beberapa tahapan. Ketika peneliti menanyakan respon pengelola terhadap sarana dan prasarana yang rusak, sejumlah informan mengungkapkan hal tersebut. Ujar guru piket:

“Kalau tanggapan saya untuk pengelolaan sarana yang rusak cukup baik, karena ketika ada kerusakan misal meja atau gagang pintu yang bautnya mau copot itu langsung diperbaiki.”⁷⁴

Setelah memaparkan tata cara pengelolaan sarana dan prasarana di MAN Bondowoso dan tanggapan pengelola terhadap kerusakan sarana atau prasarana, peneliti ingin mengetahui pendapat siswa tentang bagaimana sekolah mengelola hal-hal tersebut. Informan pertama kelas IPS, menjelaskan:

“Kritikannya perpustakaan yang lebih dilengkapi lagi buku-bukunya, dan saran sayaperpustakaanmengoleksi lebih banyak buku lagi, meski kita dijamin modern,namun buku tetaplah jendela ilmu.”⁷⁵

Syamsul Arifin menjawab, “Peneliti menanyakan hal yang sama kepada mahasiswa yang berbeda.”:

⁷³ Shofia Afi Hilmi kelas XI Agama 6, Wawancara, 4 November 2022

⁷⁴ Wawan Sugiono guru piket, Wawancara 9 November 2022

⁷⁵ Ubaidillah Nasrul kelas XI Ips 1, Wawancara 4 November 2022

“Kritik saya tentang LCD proyektor yang tidak dapat digunakan karena rusak dan waktu servis yang agak lama. Sara saya sekolah memiliki LCD cadangan untuk menggantikan proyektor yang sedang diperbaiki”⁷⁶

Beberapa informan menyampaikan kritik terutama terkait perawatan LCD, serupa dengan tanggapan mereka terhadap pertanyaan terkait ketiadaan sarana dan prasarana sekolah. Secara umum, mereka menjelaskan hampir tidak ada kekurangan sarana dan prasarana; pemeliharaan adalah satu-satunya masalah..

3. Kepuasan konsumen melalui optimalisasi manajemen sarana dan prasarana di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso

Sejauh mana lembaga pendidikan memenuhi harapan siswa dengan kenyataan merupakan ukuran kepuasan siswa, yang dapat berupa positif atau negatif.

Perlu diketahui seberapa puas peserta terhadap pengelolaan sarana dan prasarana sekolah. Tanggapan Kepala Sekolah saat peneliti menanyakan hal tersebut:

“Mengani hal itu tentu perlu, seperti diberikannya angket atau kotak saran yang akan diisi oleh siswa bahkan penyampaian secara lisan, apa saja keluhan kesah dari siswa.”⁷⁷

Wakil Kepala Bidang Sarana dan Prasarana memberikan penjelasan menanggapi pertanyaan serupa:

“Sangat perlu untuk mengetahui kepuasan peserta didik pada pengelolaan sarana dan prasarana di sekolah sangat diperlukan.

⁷⁶ Syamsul Arifin kelas XI Agama 5, Wawancara 4 November 2022

⁷⁷ H. Saini kepala sekolah, 20 Oktober 2022

Beliau juga menambahkan bahwa jangan pernah merasa puas dengan seala sesuatu hal itu akan menyebabkan terhambatnya inovasi- inovasi karena telah merasa puas.”⁷⁸

Setelah Kepala Sekolah dan Waka Sarana dan Prasarana memberikan penjelasannya, peneliti ingin mengetahui pendapat guru dan staf tentang perlunya mengetahui kepuasan siswa. Guru Piket menanggapi.:

“Menurut saya sangat perlu, karena peserta didik itu kayak konsumen jadi biar tau konsumen nyaman, maka kita harus tau apakah mereka puas atau tidak dengan apa yang diberikan sekolah. Kepuasan nanti kan dapat ukuran apa saja yang perlu dipertahankan dan diperbaiki, misalkan dari siswanya ada kritik dan saran jika kita mampu insyaallah kita wadah maksudnya berusaha untuk memberikan hal baru dari masukan mereka.”⁷⁹

Menurut beberapa informan yang pernah memaparkan topik betapa pentingnya mengetahui seberapa puas siswa terhadap pengelolaan sarana dan prasarana di MAN Bondowoso, peneliti berkesimpulan bahwa sangat penting untuk mengetahui seberapa puas siswa terhadap pengelolaan sarana dan prasarana di MAN Bondowoso. pengelolaan sarana dan prasarana di sekolah agar tercipta lingkungan yang nyaman bagi konsumen pendidikan, khususnya siswa.

Peneliti menyelidiki kepuasan siswa saat ini dengan pengelolaan sarana dan prasarana sekolah setelah mengetahui signifikansi kepuasan siswa dalam pengelolaan sarana dan prasarana di MAN Bondowoso.

Berikut penjelasan kepala sekolah:

⁷⁸ Moh. Anwar Zaenori, S.Pd.I ,Wawancara, 24 Oktober 2022

⁷⁹ Wawan Sugiono guru piket, Wawancara 10 November 2022

“Pertama kali itu ada kendala karena siswa tidak terbiasa, seperti ada pemisahan sampah basah dan kering, namun lambat laun siswa akan terbiasa karena sekolah kita menanamkan kebersihan adalah hal penting, nah dari penanaman hal seperti itu siswa dapat belajar mengenai kebersihan yang membuat mereka menjadi nyaman, sehingga membuat mereka menjadi puas.”⁸⁰

Wakil Kepala Bidang Sarana dan Prasarana menambahkan dari pertanyaan yang sama:

“Alhamdulillah untuk saat ini peserta didik masih terasa cukup bahkan lebih untuk menikmati atau menggunakan sarana dan prasarana yang ada.”⁸¹

Menurut sejumlah pernyataan yang disampaikan sejumlah informan, siswa secara umum merasa puas dan kompeten dalam mengelola sarana dan prasarana sekolah. Namun, ada beberapa hal yang membuat siswa merasa tidak nyaman. Dalam hal ini, sejumlah informan mengeluhkan kurangnya air bersih di musim kemarau, seperti yang terlihat dari hasil wawancara dengan siswa tentang kurangnya pengelolaan sarana dan prasarana. Selanjutnya peneliti berusaha menanyakan kepada guru piket mengenai adanya permintaan pengaduan dari siswa. Guru piket memberikan rinciannya.:

“Ngga begitu sering, kalupun ada umumnya mungkin dari segi air bersih yang mati, pagi air masih nyala namun kalo sudah siang waktu duhur persediaan air di tandon sudah habis. Ini terjadi karena musim kemarau sehingga sumber air tidak terlalu besar.”⁸²

⁸⁰ H. Saini kepala sekolah, 20 Oktober 2022

⁸¹ Moh. Anwar Zaenori, S.Pd.I ,Wawancara, 24 Oktober 2022

⁸² Wawan Sugiono guru piket, Wawancara 9 November 2022

Peneliti kemudian menanyakan tentang kepuasan siswa terhadap pengelolaan sarana dan prasarana sekolah serta alasan kepuasan tersebut.

Seorang siswa menjelaskan:

“Alhamdulillah saya puas dengan pengelolaan sarana dan prasarana di sekolah ini, kemudian Yang membuat saya puas dari pengelolaan sarana dan prasarana di sini ialah fasilitas yang cukup memadai mungkin jarang didapati di sekolah lain”⁸³

Disusul oleh Refa Indah mengungkapkan:

“Saya merasa lumayan puas pada pengelolaan sarana dan prasarana di sekolah ini, serta yang membuat saya puas adalah ruangan UKS yang memudahkan siswa yang sakit untuk segera di tangani.”⁸⁴

Pendapat lain dikemukakan salah seorang guru piket ketika ditanya alasan siswa puas dengan pengelolaan sarana dan prasarana sekolah:

“Karena apapun kebutuhan peserta didik insyallah terwadahi di sekola ini, misalkan papan tulis kelas terbuat dari kaca itu ada retak atau pecah, nah itu sesegara mungkin dari pihak sarana dan prasarana memperbaiki, iya selain kebutuhan terwadahi juga respon.”⁸⁵

Akhirnya peneliti mengambil kesimpulan bahwa peserta didik merasa cukup puas mengenai pengelolaan sarana dan prasarana di MAN Bondowoso, dengan adanya fasilitas yang cukup memadai dan melancarkan proses pembelajaran.

Meskipun siswa dipandang sangat senang dengan penyelenggaraan perkantoran dan tatanan di MAN Bondowoso, ada hal yang menyebabkan siswa merasa kurang puas dengan penyelenggaraan sarana

⁸³ Shofia Afi Hilmi kelas XI Agama 6, Wawancara 4 November 2022

⁸⁴ Refa Indah kelas XI Agama 6, Wawancara 4 November 2022

⁸⁵ Wawan Sugiono guru piket, Wawancara 9 November 2022

dan prasarana di sekolah, yaitu ketersediaan air bersih. Ketika Ditanya tentang kekurangan sarana dan prasarana, sejumlah informan mahasiswa sepakat bahwa sarana yang disediakan sudah memadai dan lengkap, dengan kekurangan hanya ketersediaan air bersih. Peneliti kemudian menanyakan tentang harapan sejumlah informan terkait pengelolaan sarana dan prasarana. Siswa menanggapi pertanyaan peneliti sebagai berikut:

“Harapan saya untuk pengelolaan sarana dan prasarana untuk meninjau lagi ketersediaan air saat ambil wudlu di musholla saja, meskipun telah terdapat sumur bor saya rasa masih kurang untuk memenuhi seribu lebih peserta didik.”⁸⁶

Siswa lain memberikan harapan yang sama seperti yang dijelaskannya:

“Harapan dari saya untuk pengelola sarana dan prasarana di sekolah yaitu untuk lebih diperhatikan lagi mengenai kecukupan air pada saat kemarau karena saat kemarau air terkadang tidak bisa mencukupi seribu lebih siswa.”⁸⁷

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa siswa di MAN Bondowoso diharapkan lebih memperhatikan bagaimana air digunakan agar tidak terbuang sia-sia. Informan yang merupakan penanggung jawab sarana dan prasarana mengenai rencana yang akan dilaksanakan untuk pengelolaan sarana dan prasarana ke depan. Penjelasan dari Waka Sarana dan Prasarana:

“Rencana ke depan dalam pengelolaan sarana dan prasarana disini yaitu harus mengajak pihak-pihak terkait, bisa membuat

⁸⁶ Shofia Afi Hilmi kelas XI Agama 6, Wawancara 4 November 2022

⁸⁷ Refa Indah kelas XI Agama 6, Wawancara 4 November 2022

sumur baru atau tandon besar untuk menjaga-jaga saat di bulan kemarau.”⁸⁸

Menurut penjelasan yang diberikan oleh pengelola sarana dan prasarana, strategi pengelolaan sarana dan prasarana MAN Bondowoso ke depan adalah berkolaborasi dengan komunitas sekolah bukan hanya pengelola untuk mengelola dan memelihara sarana dan prasarana sekolah yang ada. Karena fasilitas di sekolah merupakan fasilitas yang digunakan bersama dan untuk benar-benar fokus pada mereka juga harus bersama sehingga memperpanjang usia sarana dan prasarana.

C. Pembahasan Temuan

Peneliti akan mempresentasikan hasil analisis data berdasarkan temuan penelitian tentang kepuasan pelanggan pendidikan di MAN Bondowoso. Data tersebut akan disajikan sesuai dengan temuan penelitian di atas.

1. Kelengkapan sarana dan prasarana di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso

Peneliti memulai dengan menguraikan pengertian sarana dan prasarana dengan menggunakan berbagai teori berdasarkan pendapat para ahli dan informan.

Menurut Mulyasa Sarana dan prasarana yang secara langsung digunakan dan menunjang proses pendidikan, khususnya proses belajar mengajar, disebut sebagai sarana. Contoh sarana antara lain ruang kelas,

⁸⁸ Moh. Anwar Zaenori, S.Pd.I ,Wawancara, 24 Oktober 2022

gedung, meja dan kursi, serta alat dan media pengajaran. Dengan demikian, sarana pendidikan akan bermanfaat apabila dimanfaatkan secara optimal oleh para penggunanya.

Sementara itu Barnawi berpendapat bahwa konsep prasarana pendidikan mencakup segala kelengkapan mendasar yang mendukung proses pendidikan di sekolah secara tidak langsung proses belajar dan mengajar.⁸⁹

Teori yang disampaikan Waka didasarkan pada pengertian sarana dan prasarana di sekolah. Secara khusus, sarana dan prasarana adalah fasilitas yang disediakan sekolah untuk memperlancar kegiatan di sekolah, khususnya kegiatan belajar mengajar. Makna sarana dan prasarana itu sendiri tentu saja berbeda-beda, namun kesatuan sarana dan prasarana itulah yang menjadi pendorong penyelenggaraannya di sekolah.

Sarana dan prasarna di MAN Bondowoso mengacu pada standar pendidikan. Meskipun begitu MAN Bondowoso mempunyai standar tersendiri mengenai sarana dan prasarana. Hal ini disampaikan sejumlah narasumber, antara lain guru piket, wakil kepala sarana dan prasarana, dan kepala sekolah. Hasil penelitian yang telah diuraikan menunjukkan bahwa sarana dan prasarana MAN Bondowoso cukup lengkap. Meski begitu, pihak sekolah mengupayakan pengelolaan sarana dan prasarana di

⁸⁹ M. Arifin, Barnawi, *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*, (Jogjakarta:Ar-Ruzz, 2012), 47-49.

sekolah terus berkembang agar pengguna merasakan kenyamanan dan kemudahan.

Meski sarana dan prasarana MAN Bondowoso cukup lengkap, namun beberapa informan menilai masih ada persoalan pengelolaan. Menurut sejumlah informan, pengelolaan air menjadi persoalan yang meresahkan mereka sebagai penerima pendidikan. Seperti yang ingin mereka pikirkan, air tidak cukup untuk kebutuhan siswa ketika musim kemarau tiba.

2. Optimalisasi manajemen sarana dan prasarana di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso

Pengadaan dan pendayagunaan komponen-komponen yang secara langsung atau tidak langsung membantu proses pendidikan dalam mencapai tujuan pendidikan dapat diartikan sebagai pengertian pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan. Inventaris, memperbaiki barang, dan menukar atau menghapus barang adalah semua kegiatan pengelolaan atau pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan.⁹⁰

Dalam pengelolaan sarana dan prasarana MAN Bondowoso yang meliputi perencanaan, pembelian, penyimpanan, inventarisasi, dan pemeliharaan barang melalui tahapan peniadaan dan evaluasi. perencanaan sarana dan prasarana mengacu pada standar pendidikan dan sekolah. langkah awal dalam perencanaan sarana dan prasarana adalah merinci atau mencatat prioritas utama dengan anggaran yang diperlukan.

⁹⁰H. Mulyono, *Manajemen Adminitrasi dan Organisasi Pendidikan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media,2017), 168-170.

Langkah selanjutnya adalah membeli barang, yang dilakukan setelah perencanaan barang. Pengadaan barang MAN Bondowoso bertujuan untuk memudahkan bagi warga sekolah, termasuk guru, siswa, dan administrator untuk melaksanakan kegiatan atau tanggung jawabnya masing-masing di sekolah.

Di MAN Bondowoso, ukuran atau jumlah persyaratan yang dibutuhkan menjadi pertimbangan saat membeli sarana dan prasarana. Kepala sekolah akan mengajukan proposal jika skala yang dibutuhkan memiliki anggaran yang cukup besar; namun, jika skala yang dibutuhkan dapat disediakan oleh sekolah, maka usulan dari pihak yang bersangkutan dapat diajukan kepada kepala sekolah.

Selain itu, kegiatan yang dilakukan setelah perolehan barang adalah penyimpanannya yang menjadi tanggung jawab Waka sarana dan prasarana MAN Bondowoso. Waka sarana dan prasarana bertugas untuk melihat atau mengecek keberadaan barang. Jika barang tersebut dibutuhkan segera, Waka sarana dan prasarana memberikannya kepada pihak yang bersangkutan, tetapi jika tidak segera digunakan akan disimpan dengan rapi di gudang sekolah.

Inventarisasi merupakan kegiatan selanjutnya dalam pengelolaan sarana dan prasarana sekolah. Di MAN Bondowoso, inventarisasi merupakan cara rutin untuk mendapatkan informasi tentang apa saja yang ada di setiap ruangan. Staf sarana dan prasarana yang telah terbagi mengumpulkan data ini dengan cara manual..

Selain inventarisasi, pemeliharaan rutin juga dilakukan oleh waka sarana dan prasarana. Kemudian ada juga urusan penghapusan barang di MAN Bondowoso. Pihak sekolah akan menghapus sarana dan prasarana yang sudah tidak dapat digunakan lagi. Pihak sekolah juga melakukan evaluasi sarana dan prasarana. Hal ini dilakukan tidak hanya setahun sekali, tetapi juga sebulan sekali sampai ada evaluasi harian, tergantung sarana dan prasarana yang akan dievaluasi..

Dalam pengelolaan sarana dan prasarana siswa maupun guru juga ikut memberikan aspirasinya meskipun dalam bentuk kritik yang membangun seperti pengaduan tentang kerusakan sarana dan prasarana sekolah. Pihak sekolah baik kepala sekolah sampai waka sarana dan prasarana dengan stafnya terbuka terhadap segala kritikan yang diberikan. Hal ini dianggap sebagai kontribusi pembaharuan pengelolaan sarana dan prasarana agar siswa dapat betah di sekolah.

3. Kepuasan konsumen melalui optimalisasi manajemen sarana dan prasarana di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso

Dalam bukunya *Education Quality Management*, Hanun Asrohah menjelaskan bahwa kualitas suatu produk ditentukan oleh seberapa puas pelanggan terhadap penggunaannya. Kepuasan pelanggan pendidikan menentukan kualitas pendidikan di bidang pendidikan.⁹¹

Salis mengatakan bahwa pelanggan pendidikan dapat dipecah menjadi tiga kategori: pelanggan utama, yang meliputi siswa yang

⁹¹Hanun Asrohah, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014), 59.

menggunakan layanan secara langsung, pelanggan sekunder, yang meliputi orang tua, gubernur, atau sponsor siswa yang memiliki kepentingan langsung baik secara individu maupun kelembagaan, dan pelanggan pendidikan. pelanggan ketiga, yang mencakup pihak-pihak yang memiliki peran penting tetapi tidak sepenting pemerintah atau masyarakat secara keseluruhan.⁹²

Kepala sekolah dan guru di MAN Bondowoso juga sependapat dengan teori ini bahwa sangat penting untuk mengetahui kepuasan siswa, dimana kepuasan nantinya akan menjadi ukuran dalam pengelolaan, dalam arti memperbaiki hal-hal yang kurang dan menjaga hal-hal yang baik dalam pengelolaan sarana dan prasarana agar tercipta suasana yang nyaman bagi konsumen pendidikan, khususnya siswa.

Kepuasan siswa di MAN Bondowoso cukup puas setelah dilakukan pengumpulan data dari hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi. Meninjau teori Irawan mengungkapkan bahwa pelanggan merasa puas ketika mengalami perasaan puas, ketika suatu produk sesuai dengan harapannya, dan ketika mereka terus menggunakan produk tersebut.

Beberapa informan dari peserta didik, guru piket dan staf kebersihan atau office boy menyatakan puas terhadap penyelenggaraan sarana dan prasarana. Penjelasan siswa dan informan menyatakan puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Beberapa informan juga memaparkan harapan yang menginginkan respon cepat

⁹²Edward Salis, 68

pengelola terhadap ketersediaan air di saat kemarau namun mereka cukup puas dengan fasilitas yang telah diharapkan oleh mereka. Pengelola telah melakukan pekerjaan yang baik untuk memenuhi kebutuhan air dengan menggali sumur bor skala besar dan mengajarkan penduduk sekolah untuk hemat air bersih. Rencana dari pihak pengelola sarana dan prasarana ke depan juga menekankan koordinasi upaya pemeliharaan fasilitas. Pemakaian sarana dan prasarana tersedia cukup lengkap sehingga peserta didik terdorong pada kegiatan belajar mengajar serta jaranganya keluhan yang masuk dalam pengelolaan sarana dan prasarana sekolah. Penggunaan produk atau layanan secara teratur merupakan karakteristik pelanggan yang puas.

Menurut Philip Kotler, hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain faktor kehandalan, daya tanggap, percaya diri, empati, dan berwujud.⁹³

Faktor pertama adalah keandalan. Sarana dan prasarana di MAN Bondowoso dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan yang konsisten, artinya sesuai dengan kepentingan pelanggan pendidikan.

Faktor kedua adalah daya tanggap. Sarana dan prasarana di MAN Bondowoso sangat cepat menerima dan segera menangani pengaduan, hal ini menunjukkan daya tanggap mereka.

Faktor ketiga adalah keyakinan. Untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap MAN Bondowoso, pihak pengelola sarana dan

⁹³J. Suprapno, "*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*", (Jakarta: cetakan ketiga Rineka Cipta,2006), 237

prasarana memberikan kualitas pelayanan yang menyenangkan dalam pengelolaan sarana dan prasarana seperti kebersihan yang selalu diterapkan pada fasilitas sekolah.

Empati adalah faktor keempat, dan merupakan bentuk kepedulian yang ditunjukkan oleh konsumen pendidikan, khususnya siswa. Misalnya, pengelola sarana dan prasarana dapat membantu siswa memisahkan sampah basah dari sampah kering. Hal ini akan memberikan pelipur lara kepada klien maupun pengawas kantor dan kerangka di sekolah. Keluhan dan saran siswa juga mencerminkan kepedulian mereka terhadap kenyamanan yang diberikan kepada pengurus sarana dan prasarana sekolah.

Faktor kelima adalah kenyataan dalam arti pelayanan di MAN Bondowoso dilengkapi dengan fasilitas yang nyata. Pihak sekolah juga menyediakan laptop, komputer, wifi, dan software sebagai media pendukung agar pelaksanaan ujian berjalan dengan lancar dan efektif, seperti tersedianya sarana dan prasarana pendukung untuk menyediakan apa yang dibutuhkan oleh siswa, seperti dukungan media dan peralatan pembelajaran, seperti PAT atau penilaian akhir tahun, yang sudah berbasis Teknologi Informasi.

Meskipun ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik. Ketersediaan air pada musim kemarau menjadi aspek lain yang memberi kesan kepada siswa bahwa pengelolaan sarana dan prasarana menjadi kurang. Beberapa sumber informan menjelaskan

bahwa sumur-sumur telah dibangun untuk memenuhi kebutuhan air pada musim kemarau. Menanggapi hal tersebut, manajemen meninjau kembali bagaimana sarana dan prasarana sekolah dikelola agar fungsinya dapat bertahan lama. Artinya, tidak hanya manajemen tetapi juga staf sekolah merawat fasilitas agar dapat digunakan secara efektif.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data di atas, maka Optimalisasi Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Menciptakan Kepuasan Konsumen di MAN Bondowoso dapat disimpulkan sebagai berikut berdasarkan analisis data penelitian:

1. Fasilitas yang secara langsung atau tidak langsung menunjang kegiatan belajar mengajar di sekolah disebut prasarana dan sarana sekolah. Di MAN Bondowoso, sarana dan prasarana pendidikan terbilang lengkap dan memadai untuk menunjang pembelajaran siswa dan pendidik. Sarana dan prasarana pendidikan di MAN Bondowoso berdasarkan pada standar sarana dan prasarana pendidikan
2. Perencanaan barang, pengadaan barang, penyimpanan barang, inventarisasi, pemeliharaan fasilitas harian dan berkala, serta pembersihan merupakan pengelolaan sarana dan prasarana di MAN Bondowoso.
3. Pelanggan pendidikan senang dengan pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan di MAN Bondowoso karena fasilitasnya cukup lengkap dan pelayanannya terbilang cepat dan tanggap. Pengelolaan sarana dan prasarana memiliki rencana ke depan, antara lain dengan mengundang warga sekolah- siswa, guru, dan staf *office boy*, untuk bersama-sama merawat fasilitas sekolah.

B. Saran

Peneliti menyimpulkan skripsi ini dengan rekomendasi sebagai berikut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan berkaitan dengan pengelolaan sarana dan prasarana di MAN Bondowso dengan harapan dapat dilakukan perbaikan ke depan:

1. Hasil penelitian ini dapat diterapkan pada pengembangan pengelolaan sarana dan prasarana MAN Bondowoso.
2. Manajemen Sarana dan Prasarana di MAN Bondowoso memberikan suatu wadah pemikiran kepada para calon pembeli, khususnya anak murid dengan tujuan agar analisis dan informasi mengenai penyelenggaraan manajemen sarana dan prasarana dapat dilakukan dengan baik.
3. Pengelolaan sarana dan prasarana sekolah di MAN Bondowoso segera mensosialisasikan rencana yang akan datang dan mengajak civitas sekolah termasuk siswa dan pegawai *office boy* untuk berpartisipasi.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Khori dalam *Jurnal Manajemen Strategik dan Mutu pendidikan Islam* (Uninus, Manajerial Jurnal Pendidikan Islam volume 1 nomor 1, Mei 2016)
- Adang, *Manajemen dan Kepemimpinan kepala Sekolah* (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2020)
- Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018)
- Ary Gunawan, *Administrasi Sekolah (Administrasi Pendidikan Mikro)*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1996)
- Barnawidan M. Arifin, *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012)
- Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, (Bandung: CV Alfabeta, 2003)
- Didin Kurniadin dan Iman Machali, *Manajemen Pendidikan: Konsep & Prinsip Pengelolaan Pendidikan*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012)
- H. M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: RinekaCipta, 1998)
- H. Mulyono, *Manajemen Adminitrasi dan Organisasi Pendidikan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017)
- Hanun Asrohah, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014)
- Irawan, H. “*10 Prinsip Kepuasan pelanggan*”, (Jakarta: Elex Media Komputindo)
- Ika Oktavianti, “*Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengembangkan Sarana Dan Prasarana Untuk Meningkatkan Mutu Pelajaran Di MTs Ponpes Nurul Muttaqien Parung Bogor*”, (Jurnal Pascasarjana UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017)
- Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al Qur'an dan Terjemahan AR RAHIM*, (Pustaka Jaya Ilmu, 2014)
- Lupiyoadi Rahmat, “*Manajemen Pemasaran Jasa*”, (Jakarta: Salemba Empat, 2001)
- M. Anang Firmansyah dan Budi W. Mahardhika, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018)

- M. Arifin, Barnawi, *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*, (Jogjakarta:Ar-Ruzz, 2012)
- M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*,(Jakarta: Kencana, 2007)
- M.Roqib dan Nurfuadi. *Kepribadian Guru*, (Yogyakarta : Cinta Buku 2020)
- Martin dan Nurhayati F, *Manajemen Sarana dan Prasaran Pendidikan Konsep dan Aplikasinya* (Jakarta : PT Raja Grafindo, 2016)
- Mohammad Tamrin, "Strategi Kepala Madrasah Dalam Pengembangan Mutu Sarana Dan Prasarana Pendidikan Di Madrasah Ibtidaiyah Ta'alumussibyan Sitanggal Kabupaten Brebes", (Jurnal Pascasarjana IAIN Purwokerto, 2021)
- Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, (Bandung: Rosda Karya, 2017)
- Musfiqon, Andien Widodo, *Manajemen Sekolah Unggul*, (Sidoarjo: Nizamia Learning Center, 2016)
- Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Jakarta: Erlangga, 2007)
- Nur Saniah, "Zakat Profesi Perspektif Tafsir Ayat Ahkam (Analisis terhadap surat Al Baqoroh ayat 267)" (jurnal, Ilmu Al-Quran dan Tafsir, 2021)
- Philip Kotler, *Marketing Manajemen; 11 tahun edition*, (New Jersey: Prentice Hall Intel, 2003)
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 19 Tahun 2005 tentang (Standar Nasional Pendidikan, Pasal 42, ayat 1-2)*
- Seful Sagala, *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan* (Bandung : Alfabeta, 2011)
- Silvie Namora Anggie Siregar, "Manajemen Sarana Prasarana dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di MTS Al Hasanah Medan Tahun pelajaran 2019" (Jurnal Pascasarjana UIN Sumatra Utara Medan, 2019)
- Sartono Kartidirdjo, *Metode Penggunaan Bahan Dokumenter, dikutip dari Koentjaraningrat, metode-metode penelitian masyarakat*
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002)

- Sri Minarti, *Manajemen Sekolah: Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011)
- Sugiyono, *Metodel Penelitian Kuntitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018)
- Suharsimi Arikunto, *Organisasi dan Administrasi Pendidikan dan Teknologi Kejuruan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1993)
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember; IAIN Jember, 2020)
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional & Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen*, (Jakarta: Visimedia, 2007)
- Usep Saefullah, Haedari, "Model Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Astanajapura", (Jurnal Pascasarjana IAI Bunga Bnagsa Vol.1 No. 1, Cirebon, 2020)
- Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

LAMPIRAN 1

MATRIK PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	RUMUSAN MASALAH
Optimalisasi Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Menciptakan Kepuasan Konsumen di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso	1. Manajemen Sarana dan Prasarana	a. Pengertian manajemen sarana dan prasarana b. Tujuan Sarana dan Prasarana Pendidikan c. Proses Manajemen Sarana dan Prasarana	1) Perencanaan Pengadaan barang 2) Pengadaan barang 3) Penyimpanan barang 4) Inventarisasi 5) Penyaluran 6) Pemeliharaan	Data Primer Informan Wawancara a) Kepala Sekolah MAN Bondowoso b) Waka Sarana dan Prasarana MAN Bondowoso c) Guru Piket MAN Bondowoso d) Petugas Kebersihan MAN Bondowoso e) Peserta Didik MAN Bondowoso	Pendekatan Penelitian: Kualitatif Jenis Penelitian: Kualitatif Deskriptif Lokasi Penelitian: Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso Teknik Pengumpulan Data: (1) Observasi (2) Wawancara (3) Dokumentasi Analisis Data: (1) Kondensasi Data (2) Penyajian Data (3) Verifikasi atau Penarikan Kesimpulan Keabsahan Data: (1) Triangulasi Sumber (2) Trianggulasi Teknik	(a) Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana di MAN Bondowoso? (b) Bagaimana optimalisasi manajemen sarana dan prasarana di MAN Bondowoso? (c) Bagaimana kepuasan konsumen pendidikan dalam optimalisasi manajemen sarana dan prasarana di MAN Bondowoso?
	2. Kepuasan Konsumen	a. Pengertian kepuasan konsumen b. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan konsumen c. Cara mengukur kepuasan konsumen	1) Keandalan 2) Responsif 3) Kepercayaan 4) Empati 5) Berwujud 1) Sistem keluhan dan saran 2) Pembeli bayangan			

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	RUMUSAN MASALAH
		d. Indikator kepuasan konsumen pendidikan	3) Analisis pelanggan 4) Survei kepuasan pelanggan 1) Loyal terhadap Produk 2) Komunikasi positif dari mulut ke mulut 3) Pertimbangan utama	Data Skunder Dokumentasi	Tahap Penelitian: a) Tahap Pra Lapangan b) Tahap Pelaksanaan c) Tahap penyelesaian penelitian	

Lampiran 2

INSTRUMEN PEDOMAN PENELITIAN

A. PEDOMAN OBSERVASI

No.	Aspek yang Diamati	Tujuan Observasi
1	Lingkungan sekolah	Untuk Memperoleh informasi dan data tentang strategi kepala sekolah dalam menciptakan kepuasan konsumen melalui optimalisasi manajemen sarana dan prasarana
2	Sarana dan Prasana Sekolah	
3	Kegiatan Sehari-hari baik secara akademik maupun sosial	
4	Kegiatan penggunaan atau pemanfaatan sarana dan prasarana	
5	Siapa saja yang terlibat dalam manajemen sarana dan prasarana perencanaan sampai evaluasi	

B. PEDOMAN DOKUMENTER

No.	Jenis Dokumen	Indikator	Ada	Tidak Ada
1	Sekolah	Sejarah Sekolah		
		Visidan Misi Sekolah		
		Struktur Organisasi Sekolah		
		SK Kepala Sekolah		
		Kalender Akademik		
		Kelengkapan Sarana dan Prasaran		
2	Guru	Data guru berdasarkan bidang mata pelajaran dan jabatan		
3	Peserta didik	Data Peserta didik 3 Tahun terakhir		
		Data peserta didik bermasalah		
		Data Peserta didik berprestasi		
	Kegiatan sekolah	Jadwal Pelajaran		
4		Jadwal Ekstrakurikuler		
		Kalender Akademik		
5	Prestasi Sekolah	Data Prestasi Akademik		
		Data Prestasi non Akademik		

C. PEDOMAN WAWANCARA

LIST PERTANYAAN

Untuk kepala Sekolah :

1. Apakah sarana dan prasarana yang ada di MAN Bondowoso sudah memenuhi standar sarana dan prasarana pendidikan?
2. Seperti apa Manajemen Sarana dan Prasarana di MAN Bondowoso?
3. Apakah di MAN Bondowoso juga melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang telah berlangsung?
4. Sejauh mana kepuasan konsumen yang ada di MAN Bondowoso?
5. Seperti apa signifikansi kepuasan siswa terhadap manajemen sarana dan prasarana di sekolah?

Untuk Waka Sarana dan Prasarana :

1. Menurut bapak apa yang dimaksud dengan Sarana dan Prasarana Pendidikan?
2. Seperti apa Manajemen Sarana dan Prasarana di MAN Bondowoso?
3. Apakah bapak juga dalam mengelola sarana dan prasarana juga melakukan perawatan dan inventarisasi?
4. Apa langkah akhir dari manajemen sarpras di MAN Bondowoso?
5. Apakah di MAN Bondowoso juga melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang telah berlangsung?
6. Sejauh mana kepuasan konsumen yang ada di MAN Bondowoso?
7. Seperti apa signifikansi kepuasan siswa terhadap manajemen sarana dan prasarana di sekolah?
8. Bagaimana rencana kedepan setelah mengetahui permasalahan yang ada?

Untuk Staf Kebersihan:

1. Bagaimana pemeliharaan sarana dan prasarana di MAN Bondowoso?

Untuk Guru Piket:

1. Bagaimana tanggapan bapak terhadap sarpras yang rusak?
2. Bagi bapak seberapa penting mengetahui kepuasan konsumen?
3. Apakah ada laporan dari siswa terhadap sarana dan prasarana di sekolah?
4. Apakah bapak puas terhadap fasilitas sekolah?

Untuk Siswa dan Siswi:

1. Menurut adek apa yang dimaksud dengan Sarana dan Prasarana Pendidikan?
2. Fasilitas apa saja yang sudah adek tau dan sudah adek gunakan?
3. Apa saja kekurangan dari sarana dan prasarana sekolah yang ada?
4. Bagaimana tanggapan siswa terhadap fasilitas yang rusak?
5. Bagaimana pihak sekolah menanggapi fasilitas yang rusak?
6. Sejauh mana perasaan adik-adik terhadap fasilitas yang ada di sekolah?
7. Bagaimana harapan adik-adik terhadap sarpras sekolah?



Lampiran 3

HASIL WAWANCARA

Nama : H. Saini, S.Ag., M.Pd.I
Jabatan : Kepala Sekolah MAN Bondowoso
Hari/Waktu : Kamis, 20Oktober2022
Tempat : Ruang Kepala Sekolah MAN Bondowoso

1. Apakah sarana dan prasarana yang ada di MAN Bondowoso sudah memenuhi standar sarana dan prasarana pendidikan?

Jawaban: Inshaallah sudah mas, dari segi struktural maupun tempat sudah sesuai,namun jika dari segi ukuran memang masih belum standar internasioanl, karena siswa kita per kelas berjumlah 30-35 orang.

2. Seperti apa Manajemen Sarana dan Prasarana di MAN Bondowoso?

Jawaban: Nah untuk alur atau prosedur dari pengelolaan sarana dan prasarana dari perencaana dulu, segala sesuatu yang baik kan harus direncanakan dengan matang, perencanaan itu nanti akan didiskusikan kemudiandibuatkan jubdisnya agar semuanya bisa terarah dari mulai waka sampai pelaksana, misalkan perencanaan pembangunansekolah, deskripsi serta rincian anggaran akan kami ajukan melalui dana BOS, namun jika sarana danprasarana yang diajukan itusifatnya tidak terlalu besar maka pihak-pihak bersangkutan seperti wakarpras yang akan membicarakan dengan kepala sekolah, yang perlu digaris bawah, sekolah ini menanamkan sifat kejujuran, jadiperencanaan apapun dengan rincian berapapun harus sesuai dengan realitayang didapatkan.

3. Apakah di MAN Bondowoso juga melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang telah berlangsung?

Jawaban: Evaluasi itu pasti ada, setiap tahun, setiap bulan, setiap minggu bahkan ada yang harian jadi masing-masing ada yang bertanggung jawab, dari ob saja sudah ada manajemennya sendiri, mengenai sarana

dan prasarana itu dipertanggung jawabkan oleh waka sarana dan prasarana.

4. Sejauh mana kepuasan konsumen yang ada di MAN Bondowoso?

Jawaban: Mengani hal itu tentu perlu, seperti diberikannya angket atau kotak saran yang akan diisi oleh siswa bahkan penyampaian secara lisan, apa saja keluhan dari siswa

5. Seperti apa signifikansi kepuasan siswa terhadap manajemen sarana dan prasarana di sekolah?

Jawaban: Pertama kali itu ada kendala karena siswa tidak terbiasa, seperti ada pemisahan sampah basah dan kering, namun lambat laun siswa akan terbiasa karena sekolah kita menanamkan kebersihan adalah hal penting, nah dari penanaman hal seperti itu siswa dapat belajar mengenai kebersihan yang membuat mereka menjadi nyaman, sehingga membuat mereka menjadi puas.



Nama : Moh. Anwar Zainuri S.Pd.I
Jabatan : Waka Kurikulum MAN Bondowoso
Hari/Waktu : Senin, 24Oktober 2022
Tempat : Ruang Waka MAN Bondowoso

1. Menurut bapak apa yang dimaksud dengan Sarana dan Prasarana Pendidikan?

Jawaban: Menurut saya, sarana dan prasarana adalah fasilitas yang disediakan oleh sekolah untuk memudahkan aktifitas di sekolah terutama kegiatan belajar mengajar, pengertian sarana dan prasarana sendiri tentulah beda, namun dalam satu kesatuan sarana dan prasarana ialah faktor pendorong berjalannya kegiatan belajar mengajar di sekolah.

2. Seperti apa Manajemen Sarana dan Prasarana di MAN Bondowoso?

Jawaban: Untuk pengelolaan sarana dan prasarana jika mengenai pengadaan barang, barang yang direncanakan itu proporsinya lebih penting pada kebutuhan sekolah maka yang lebih dahulu dilakukan adalah perencanaan, setelah perencanaan jika ada persetujuan maka tahap selanjutnya yakni pengadaan, setelah pengadaan dilakukan alur selanjutnya adalah penyimpanan barang, jadi jika ada barang baru dan tidak segera digunakan maka akan disimpan, jika langsung dipergunakan maka langsung diberikan pada pihak yang membutuhkan, kemudian ada perawatan sarana dan prasarana sampai seberapa lamasarana atau prasarana baru tersebut dapat digunakan itu nanti berakhir dievaluasi, apakah sarana atau prasarana tersebut dalam pemakaiananyatetap memenuhi syarat atautakah sudah harus diganti.

3. Apakah bapak juga dalam mengelola sarana dan prasarana juga melakukan perawatan dan inventarisasi?

Jawaban: Untuk menghindari kerusakan sendiri, perawatan berkala juga ada, misalkan tandon air dicek apakah ada yang bocor, LCD akan dicek satu bulan sekali jika bermasalah maka akan diservis, setiap kamar mandi kami lihat

apakah ada kran air yang rusak. Jika ada yang rusak maka kami akan segera menggantinya atau membetulkannya dengan memanggil tukang.

4. Apa langkah akhir dari manajemen sarpras di MAN Bondowoso?

Jawaban: Seberapa lama sarana atau prasarana baru tersebut dapat digunakan itunanti berakhir di evaluasi, apakah sarana atau prasarana tersebut dalam pemakaiannya tetap memenuhi syarat ataukah sudah harus diganti.

5. Apakah di MAN Bondowoso juga melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang telah berlangsung?

Jawaban: Evaluasi selalu ada, tidak hanya satu tahun sekali namun setiap bulan bahkan setiap minggu, bagaimana keberadaan sarana itu bisa terdeteksi dengan pengelolaan setiap harinya, dari evaluasi tersebut akan diketahui mana yang harus dibenahi dan ditiadakan.

6. Sejauh mana kepuasan konsumen yang ada di MAN Bondowoso?

Jawaban: Sangat perlu untuk mengetahui kepuasan peserta didik pada pengelolaan sarana dan prasarana di sekolah sangat diperlukan. Beliau juga menambahkan bahwa jangan pernah merasa puas dengan seala sesuatu hal itu akan menyebabkan terhambatnya inovasi-inovasi karena telah merasa puas.

7. Seperti apa signifikansi kepuasan siswa terhadap manajemen sarana dan prasarana di sekolah?

Jawaban: Alhamdulillah untuk saat ini peserta didik masih terasa cukup bahkan lebih untuk menikmati atau menggunakan sarana dan prasarana yang ada.

8. Bagaimana rencana kedepan setelah mengetahui permasalahan yang ada?

Jawaban: Rencana ke depan dalam pengelolaan sarana dan prasarana disini yaitu harus mengajak pihak-pihak terkait, bisa membuat sumur baru atau tandon besar untuk menjaga-jaga saat di bulan kemarau.

Jabatan : Staf Kebersihan
Hari/Waktu : Kamis, 10 November 2022
Tempat : Lingkungan MAN Bondowoso

Bagaimana pemeliharaan sarana dan prasarana di MAN Bondowoso?(Budi Yanto)

Jawaban: Saya sebagai staf ob, saat merawat sarana dan prasarana di sekolah ini bertanggung jawab di wilayah putra atau bagian timur, di sekolah ini ada 5 staf dan setiap staf dibagi untuk membersihkan 2 wilayah. Setiap ob harus datang sebelum para siswa datang, dan pulang setelah para siswa meninggalkan sekolah. Kebersihan yang diterapkan disini cukup baik seperti pembagian sampah basah dan kering, kamar mandi yang dipertahankan untuk selalu bersih, setiap datang ke sekolah maupun akan pulang kamar mandi harus dalam kondisi kering agar terhindar dari sarang nyamuk dan bau, meja dan kursipun harus dalam kondisi rapi baik sebelum siswa datang ke sekolah maupun pulang.

(Moh. Yanto)

Jawaban: saya bertugas untuk merawat wilayah putri atau bagian barat, di MAN ini di bagi jadi dua wilayah yaitu wilayah putri dan wilayah putra, jika tentang pengelolaan sarana dan prasarana setahu saya ini tentang perawatan setiap hari dari sebelum siswa datang ke sekolah sampai pulang fasilitas yang ada di sekolah harus bersih.”

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Nama : Wawan Sugiono
Jabatan : Guru Piket
Hari/Waktu : Rabu, 09 November 2022
Tempat : Lingkungan sekolah MAN Bondowoso

1. Bagaimana tanggapan bapak terhadap sarpras yang rusak?

Jawaban: Kalau tanggapan saya untuk pengelolaan sarana yang rusak cukup baik, karena ketika ada kerusakan misal meja atau gagang pintu yang bautnya mau copot itu langsung diperbaiki.

2. Bagi bapak seberapa penting mengetahui kepuasan konsumen?

Jawaban: Menurut saya sangat perlu, karena peserta didik itu kayak konsumen jadi biar tau konsumen nyaman maka kita harus tau apakah mereka puas atau tidak dengan apa yang diberikan sekolah. Kepuasan nanti kan dapat ukuran apa saja yang perlu dipertahankan dan diperbaiki, misalkan dari siswanya ada kritik dan saran jika kita mampu insyaallah kita wadahi maksudnya berusaha untuk memberikan hal baru dari masukan mereka.

3. Apakah ada laporan dari siswa terhadap sarana dan prasarana di sekolah?

Jawaban: Ngga begitu sering, kalupun ada umumnya mungkin dari segi air bersih yang mati, pagi air masih nyala namun kalo sudah siang waktu duhur persediaan air di tandon sudah habis. Ini terjadi karena musim kemarau sehingga sumber air tidak terlalu besar.

4. Apakah bapak puas terhadap fasilitas sekolah?

Jawaban: Karena apapun kebutuhan peserta didik insyaallah terwadahi di sekola ini, misalkan papantulis kelas terbuat dari kaca itu ada retak atau pecah, nah itu sesegara mungkin dari pihak sarana dan prasarana memperbaiki, iya selain kebutuhan terwadahi juga respon.

Nama : Siswa dan Siswi MAN Bondowoso
Hari/Waktu : Jum'at, 4 November 2022
Tempat : Lingkungan sekolah MAN Bondowoso

1. Menurut adek apa yang dimaksud dengan Sarana dan Prasarana Pendidikan?(M. Syafi'i Kamil)

Jawaban:Sarana menurut saya adalah fasilitas di sekolah, jika pengertian prasarana adalah fasilitas yang mendukung di dalam sekolah.

2. Fasilitas apa saja yang sudah adek tau dan sudah adek pergunakan?(Mochammad Salman Alfarisi kelas XII Agama 3)

Jawaban: Menurut saya banyak, dari kelas sendiri sudah ada kipas angin, papan tulis juga lumayan bagus, mejanya juga menurut saya bagus dan nyaman, dari ruang ektrakurikuler juga bagus, perlengkapannya sudah memadai dan lengkap dan hampir semua sudah saya manfaatkan terutama di kegiatan ekstra.

(M. Khoirullah kelas XI IPS 1)

Jawaban: Hampir semua sarana dan prasarana yang ada di sekolah sudah saya gunakan, Banyak juga sarana dan prasarana di sekolah ini, contohnya ruang meeting, aula, ruang ekstra, meja kursi, papan kaca di setiap kelas dan sebagainya.

(Refa Indah kelas Agama 6)

Jawaban: Ada banyak si, misalnya sarana lapangan olah raga, ruang kelas, ruang kesenian dan masih banyak yang lainnya. Sarana dan prasarana yang saya manfaatkan di sekolah itu hampir semuanya, tapi karena saya anak ipa jadi untuk ruang lab tidak dapat saya pergunakan karena diperuntukkan untuk anak ipa

3. Apa saja kekurangan dari sarana dan prasarana sekolah yang ada?

(Refa Indah kelas Agama 6)

Jawaban: Menurut saya sarana dan prasarana di sekolah ini sudah cukup baik, untuk kekurangannya saya rasa diperawatannya saja.

(Rizka Awalia Kirani kelas Agama 6)

Jawaban: Menurut saya fasilitas sudah cukup, namun yang kurang dari perawatannya, misal perbaikan yang sedikit lama.

(M. Syafi'i Kamil kelas Agama 5)

Jawaban: Kurangnya sarana dan prasarana dari sekolah yakni mengenai Air saat musim kemarau, air tidak bisa mencukupi dari sekian banyak siswa di sekolah saat musim kemarau. Terkadang kita kesulitan untuk ambil wudlu saat duhur, biasanya air pada saat itu sudah mati.

4. Bagaimana tanggapan siswa terhadap fasilitas yang rusak?

(M. Syafi'i Kamil kelas Agama 5)

Jawaban: Saya langsung melapor ke pihak sarana dan prasarana.

(Syamsul Arifin kelas XI Agama 5)

Jawaban: Saya pernah melapor, mau gimana kalo ngga nyaman atau yang rusak terus dibiarin saja.

(Shofia Afi Hilmi kelas XI Agama 6)

Jawaban: Dari kelas saya sendiri itu langsung melapor, karena kenyamanan belajar kami dari fasilitas yang diberikan dari sekolah

5. Bagaimana pihak sekolah menanggapi fasilitas yang rusak?

(Ubaidillah Nasrul kelas XI Ips 1)

Jawaban: Kritiknya perpustakaan yang lebih dilengkapi lagi buku-bukunya, dan saran sayaperpustakaanmengoleksi lebih banyak buku lagi, meski kita dijamin modern,namun buku tetaplah jendela ilmu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

(M. Syafi'i Kamil kelas Agama 5)

Jawaban: Kritik saya tentang LCD proyektor yang tidak dapat digunakan karena rusak dan waktu servis yang agak lama. Sara saya sekolah memiliki LCD cadangan untuk menggantikan proyektor yang sedang diperbaiki.

6. Sejauh mana perasaan adik-adik terhadap fasilitas yang ada di sekolah?

(Shofia Afi Hilmi kelas XI Agama 6)

Alhamdulillah saya puas dengan pengelolaan sarana dan prasarana di sekolah ini, kemudian Yang membuat saya puas dari pengelolaan sarana dan prasarana di sini ialah fasilitas yang cukup memadai mungkin jarang didapati di sekolah lain

(Refa Indah kelas Agama 6)

Saya merasa lumayan puas pada pengelolaan sarana dan prasarana di sekolah ini, serta Yang membuat saya puas adalah ruangan uks yang memudahkan siswa yang sakit untuk segera di tangani.

7. Bagaimana harapan adik-adik terhadap sarpras sekolah?

(Shofia Afi Hilmi kelas XI Agama 6)

Jawaban: Harapan saya untuk pengelolaan sarana dan prasarana untuk meninjau lagi ketersediaan air saat ambil wudlu di musholla saja, meskipun telah terdapat sumur bor saya rasa masih kurang untuk memenuhi seribu lebih peserta didik.

(Refa Indah kelas Agama 6)

Jawaban: Harapan dari saya untuk pengelola sarana dan prasarana di sekolah yaitu untuk lebih diperhatiakn lagi mengenai ketercukupan air pada saat kemarau karena saat kemarau air terkadang tidak bisa mencukupi seribu lebih siswa.

Lampiran 4

DOKUMENTASI OPTIMALISASI MANAJEMEN SARANA DAN PRASARANA DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN KONSUMEN DI MAN BONDOWOSO



Wawancara dengan Kepala Madrasah



Wawancara dengan WAKA Sarana dan Prasarana



Wawancara dengan Guru Piket



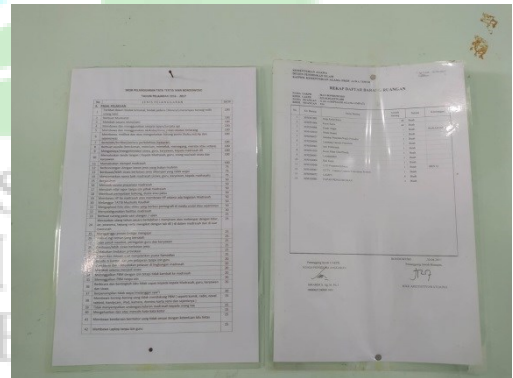
Wawancara dengan Petugas Kebersihan



Wawancara dengan siswa dan siswa MAN Bondowoso



Rapat evaluasi sarana dan prasarana



Data inventaris kelas



Musholla Ar-Roudhoh



Banat Ar-Roudhoh



Serambi Ar-Roudhoh



Ruang Perpustakaan



Lapangan upacara sekaligus lapangan olahraga



Ruang kelas saat proses pembelajaran berlangsung

Lampiran 5



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN**

Jl. Mataram No. 01 Mangli. Telp.(0331) 428104 Fax. (0331) 427005 Kode Pos: 68136
Website: [www.http://ftik.uinkhas-jember.ac.id](http://ftik.uinkhas-jember.ac.id) Email: tarbiyah.iainjember@gmail.com

Nomor : B-4298/In.20/3.a/PP.009/08/2022

Sifat : Biasa

Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Yth. Kepala Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso

Jl. Khairil Anwar, Tegalbatu Utara, Badean, Kec. Bondowoso, Kabupaten Bondowoso, Jawa Tir

Dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, maka mohon diijinkan mahasiswa berikut :

NIM : T20183006
Nama : MUHAMMAD AINUL KARIM
Semester : Semester sembilan
Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai "Strategi Kepala Sekolah dalam Menciptakan Kepuasan Konsumen Melalui Optimalisasi Manajemen Sarana dan Prasarana di MAN Bondowoso" selama 90 (sembilan puluh) hari di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu H. Saini, S.Ag., M.Pd.I

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 23 Agustus 2022

Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik,



MASHUDI

Lampiran 6



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BONDOWOSO
MADRASAH ALIYAH NEGERI BONDOWOSO
Jalan Khairil Anwar No.278 Kel.Badean Kec.Bondowoso Kab.Bondowoso
Telephon 0332-421032; Faximile 0332-421032
Email : manbondowoso278@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 1547 /Ma.13.06.01/PP.00.6/11/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Muhammad Ainul Karim
NIM : T20183006
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Asal Kampus : UIN KH. Achmad Siddiq Jember
Alamat : Jl. Pasar Pakem RT.03/RW.01, Desa Patemon Kec.Pakem
Judul Penelitian : ***Strategi Kepala Sekolah Dalam Menciptakan Kepuasan Konsumen Melalui Optimalisasi Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan di MAN Bondowoso***

Yang bersangkutan telah selesai melaksanakan penelitian di lembaga kami.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Bondowoso, 19 Nopember 2022
Kepala,

Saini

Lampiran 7

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

OPTIMALISASI MANAJEMEN SARANA DAN PRASARANA DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN KONSUMEN DI MAN BONDOWOSO

NO	HARI/TANGGAL	DESKRIPSI KEGIATAN	INFORMAN	TANDA TANGAN
1	27 Agustus 2022	Silaturahmi dan Pengantaran surat Penelitian	Nawardi S.Pd.	
2	29 Agustus 2022	Konfirmasi dan ACC surat izin Penelitian	Bapak Samsul Arifin S.Kom	
3	20 Oktober 2022	Wawancara dengan Kepala Sekolah	Bapak H Saini.,S.Ag, M.Pd	
4	24 Oktober 2022	Wawancara dengan Waka Sarana dan Prasarana	Bapak Moh. Anwar Zaenori	
5	25 Oktober 2022	Observasi Kelengkapan Sarana dan Prasarana	Syamsul Anam	
6	26 November 2022	Meminta data profil MAN Bondowoso	Bapak Samsul Arifin S.Kom	
7	4 November 2022	Wawancara Peserta Didik MAN Bondowoso	Siswa/Siswi MAN Bondowoso	
8	5 November 2022	Wawancara dengan Guru Piket	Bapak Wawan Sugiono	
9	7 November 2022	Wawancara dengan petugas kebersihan MAN Bondowoso	Bapak Budi Andri	
10	17 November 2022	Meminta tanda tangan kepala sekolah dan stempel bukti selesainya penelitian	Bapak H Saini.,S.Ag, M.Pd	

Bondowoso, 17 November 2022

Kepala MAN BONDOWOSO



H Saini, S.Ag.M.Pd.I

Lampiran 8

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Ainul Karim
Nim : T20183006
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Institusi : UIN Kyai Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur- unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah di lakukan atau di buat orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan di sebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur- unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk di proses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 16 Desember 2022
Saya yang Menyatakan



Muhammad Ainul Karim
NIM.T20183006

Lampiran 9

BIODATA PENULIS



Nama : Muhammad Ainul Karim
NIM : T20183006
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Tempat, Tgl. Lahir : Bondowoso, 01 Januari 2000
Jenis Kelamin : Laki- laki
Agama : Islam
Alamat : Dusun Kendal, RT 003/ RW 001, Desa Patemon, Kec.
Pakem, Kab. Bondowoso, Jawa Timur
No. HP : 085655981951
Email : muhammadainul@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN :

1. TK Pertiwi : Tahun 2004-2006
2. SDN Patemon 01 : Tahun 2006-2012
3. SMP Negeri 01 Pakem : Tahun 2012-2015
4. MAN Bondowoso : Tahun 2015-2018
5. UIN KHAS Jember : Tahun 2018-2022