

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Dasar Manajemen Sarana dan Prasarana**

##### **1. Pengertian Manajemen**

Pengertian manajemen bermula dari bahasa latin *manus* yang artinya adalah tangan dan juga *agree* yang artinya melakukan. Kemudian dari kedua kata itu digabungkanlah menjadi satu kata *manager* yang artinya menangani. Selanjutnya dari bahasa latin *manager* diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris menjadi *to manage* (Husaini, 2014).

Kata manajemen adalah padanan kata *management* dalam bahasa Inggris. Sedangkan *management* ini kata dasarnya adalah *manage* atau *to manage* yang artinya menyelenggarakan, membawa dan mengarah. Kata *manage* juga memiliki makna luas seperti mengurus, mengatur, melaksanakan, mengelola dan menata (Sudarwan & Yunan, 2010).

George Terry (1978) mendefinisikan manajemen sebagai kehandalan seseorang dalam mengarahkan dan mencapai tujuan serta hasil yang diinginkan dengan disertai usaha-usaha manusia dan sumber daya lainnya. Definisi yang dikemukakan Terry ini mengungkapkan kegiatan manajemen yang ada dalam suatu organisasi secara umum. Manajemen merupakan proses bekerjasama antara seorang individu dengan kelompok serta dengan berbagai sumber daya lainnya guna mencapai tujuan organisasi (Hersey & Blanchard, 1988). Proses disini dimaknai sebagai suatu fungsi dan aktivitas yang dijalankan oleh seorang pemimpin dan anggota juga bawahannya dalam melakukan kerjasama didalam organisasinya. Fungsi dan aktivitas yang dilaksanakan mendorong sumber daya manusia untuk bekerja guna memanfaatkan sumber daya lainnya yang ada sehingga kemudian tujuan organisasi yang telah ditargetkan dapat dicapai dengan maksimal.

Manajemen ialah pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya fisik yang konkret melalui proses terkoordinasi dan dirampungkan dengan memegang fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, pengarahan dan terakhir pengawasan (Reeser, 1973). Sedangkan Follet dalam

Danim dan Danim (2010) mengatakan bahwa manajemen merupakan sebuah seni melakukan pekerjaan melalui tangan oranglain dalam hal ini peran manajer yang bertanggungjawab mengatur dan memberi arahan kepada oranglain untuk mencapai tujuan organisasi.

Dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, manajemen harus difungsikan sepenuhnya yang dimana fungsi manajemen tersebut saling terkait antara satu dan lainnya. George Terry menyebutkan bahwa manajemen terdiri dari empat fungsi yaitu sebagai berikut: Perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*) dan pengawasan (*controlling*). Selain ungkapan fungsi manajemen yang dikatakan oleh George Terry, tak sedikit pula para ahli yang mengemukakan pendapatnya masing-masing mengenai fungsi manajemen sehingga dapat disimpulkan bahwa secara umum manajemen memiliki beberapa fungsi yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengawasan (Fayol, 2017).

a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan merupakan aspek penting dalam berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh sebuah organisasi dalam upaya pencapaian tujuan. Maka dari itu, fungsi perencanaan merupakan fungsi yang pertama dan utama yang menjadi imam yang tidak dapat dipungkiri perlu sekali diperhatikan dan dikerjakan secara seksama karena jika terdapat kesalahan dalam proses penyusunan rencana akan berdampak buruk dan menimbulkan permasalahan beruntun pada fungsi atau langkah-langkah selanjutnya. Allen dalam Mutohar (2013) mengemukakan bahwa perencanaan adalah proses menentukan rangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang diharapkan.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian merupakan langkah awal ke arah pelaksanaan rencana yang sebelumnya telah disusun sedemikian rupa yang berkaitan untuk menggerakkan personil organisasi menjadi satu kesatuan yang utuh. Bergerak atau tidaknya sebuah organisasi adalah tergantung kepada

bagaimana pengorganisasian seluruh komponen dalam organisasi untuk mau bergerak ke arah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Fattah (2013) mendefinisikan pengorganisasian adalah proses membagi kerja yang besar ke dalam pembagian tugas-tugas yang lebih kecil, mengamanatkan tugas-tugas itu kepada personil yang sesuai dengan kemampuannya dan memanfaatkan sumber daya serta mengkoordinasikannya dalam upaya efektivitas pencapaian tujuan sebuah organisasi.

c. Pengarahan (*directing*)

Pengarahan merupakan aktivitas manajerial yang tidak kalah penting dan tidak dapat diabaikan. Pengarahan dilakukan guna seluruh kegiatan yang dilaksanakan oleh sebuah organisasi tetap berada pada jalur dan jalan yang telah direncanakan, tidak terjadi penyimpangan yang dapat menimbulkan adanya pemborosan. Pengarahan merupakan upaya dalam membuat seluruh personil organisasi agar mempunyai keinginan bekerjasama dan melaksanakan tugas secara ikhlas serta bersemangat untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian (Hasibuan, 2014).

Amtu (2011) mendefinisikan pengarahan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh pemimpin organisasi untuk memberikan arahan dan penjelasan serta petunjuk maupun bimbingan kepada personil yang menjadi bawahannya sebelum dan selama pelaksanaan tugas-tugas organisasi.

d. Koordinasi (*coordinating*)

Aktivitas koordinasi sangat penting dalam sebuah organisasi guna terintegrasinya seluruh aspek kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan. Masing-masing unit satuan dalam sebuah organisasi harus bekerjasama secara terkoordinir dan sinkron antara satu dengan yang lainnya sebab semua unit manajemen memerlukan adanya koordinasi dalam setiap tindakan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Koordinasi adalah usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang

tepat dan mengarahkan pelaksanaan guna menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan sebelumnya (Terry dalam Hasibuan, 2014). Andang (2014) menjelaskan koordinasi adalah sebuah fungsi manajemen dengan melakukan kerjasama dalam mengerjakan tugas-tugas yang berbeda sehingga tidak terdapat pekerjaan yang sama yang dikerjakan oleh beberapa orang.

e. Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan merupakan kontrol terhadap kerja sebuah organisasi baik itu berupa tugas individual ataupun tugas institusi. Kegiatan pengawasan berupa kontrol aktivitas organisasi agar tetap sesuai dengan perencanaan, memastikan personil melaksanakan tugasnya dengan baik serta menjamin tujuan dapat dicapai sesuai rencana yang telah ditetapkan. Daryanto (2013) mengatakan bahwa pengawasan adalah proses mengamati seluruh kegiatan organisasi sehingga dapat menjadi jaminan bahwa seluruh pekerjaan organisasi yang sedang digarap telah sesuai dengan rencana awal. Pengawasan juga berarti pengadaan penilaian sekaligus melakukan koreksi oleh pimpinan sehingga apa saja yang sedang dikerjakan oleh bawahan dapat diarahkan ke jalur yang benar dengan maksud agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan (Mustari, Manajemen Pendidikan, 2014).

Menurut Susmaini dan Rivai (2007) pengawasan dapat dikatakan efektif jika memenuhi tiga kondisi dasar sebagai berikut: (1) adanya standar yang dijadikan dasar, (2) adanya informasi yang menunjukkan penyimpangan antara yang aktual dengan standar hasil, dan (3) tindakan evaluasi terhadap penyimpangan tertentu antara hal yang diinginkan dan apa yang dicapai.

## **2. Pengertian Sarana dan Prasarana**

Dalam konteks pendidikan, sarana dan prasarana dimanfaatkan untuk dipergunakan dalam seluruh proses pelaksanaan pendidikan secara umum maupun untuk dipergunakan dalam proses pembelajaran secara khusus. Daryanto dalam Syafaruddin (2016) menjelaskan bahwa yang dikatakan sarana adalah peralatan yang secara langsung mampu menunjang tercapainya

tujuan pendidikan misalnya ruangan, buku tulis, ruang perpustakaan, meja belajar, kursi, papan tulis dan sebagainya. Sedangkan menurutnya, yang dikatakan prasarana adalah peralatan yang tidak secara langsung dapat menunjang tercapainya tujuan pendidikan misalnya lokasi atau tempat, lapangan olahraga, uang dan sebagainya.

Sama halnya dengan penjelasan dari Daryanto, Mulyasa (2003) juga menjelaskan sarana adalah peralatan serta perlengkapan yang dipergunakan secara langsung dan dapat menunjang proses pendidikan khususnya proses kegiatan belajar mengajar seperti ruang kelas, meja, kursi serta media pengajaran lainnya. Sedangkan prasarana adalah fasilitas yang menunjang secara tidak langsung jalannya proses pendidikan atau pengajaran seperti halaman, kebun, taman sekolah, akses jalan menuju sekolah dan sebagainya. Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu sumber daya yang penting dalam menunjang keberhasilan proses pendidikan di sekolah. Berhasil atau tidaknya sebuah program pendidikan di sekolah sangat dipengaruhi oleh kondisi sarana dan prasarana pendidikan yang dimiliki oleh sekolah dan optimalisasinya dalam pengelolaan dan pemanfaatan (Matin & Fuad, 2016).

Jenis sarana pendidikan apabila dilihat dari habis tidaknya dipakai, ada dua macam sarana pendidikan yaitu sebagai berikut.

a. Sarana pendidikan yang habis dipakai

Maksud dari sarana pendidikan habis dipakai adalah segala bahan atau alat yang apabila digunakan bisa habis dalam kurun waktu yang relatif cukup singkat. Misalnya seperti kapur tulis, bahan kimia yang digunakan untuk praktik IPA, spidol dan sebagainya.

b. Sarana pendidikan tahan lama

Maksud dari sarana pendidikan tahan lama adalah adalah seluruh bahan dan peralatan yang dapat digunakan secara terus menerus dan dalam kurun waktu yang relatif cukup lama. Misalnya bangku sekolah, komputer, atlas, globe, peralatan olahraga dan sebagainya.

Jenis sarana pendidikan jika ditinjau dari hubungannya dengan proses pembelajaran dapat diklasifikasikan menjadi tiga yaitu.

a. Alat pelajaran

Alat pelajaran adalah seluruh alat yang digunakan secara langsung dalam proses kegiatan belajar mengajar misalnya buku, alat tulis komputer (ATK), alat praktik olahraga dan lain-lain.

b. Alat peraga

Alat peraga adalah alat yang membantu dalam proses kegiatan belajar mengajar baik berupa tindakan-tindakan atau benda-benda yang mampu memberikan pengertian kepada peserta didik dari yang abstrak sampai kepada yang konkret misalnya alat peraga pembelajaran IPA (tengkorak, sendi-sendi, gigi dan sebagainya).

c. Media pengajaran

Media pengajaran adalah sarana pendidikan yang digunakan sebagai perantara dalam proses kegiatan belajar mengajar untuk lebih efektivitas dan efisien dalam mencapai tujuan pendidikan. Ada tiga jenis media pengajaran yaitu media audio, media visual dan media audio visual.

Adapun klasifikasi dari prasarana pendidikan di sekolah terbagi menjadi dua macam, yaitu.

a. Prasarana pendidikan yang secara langsung digunakan untuk proses kegiatan belajar mengajar seperti ruangan kelas, ruangan perpustakaan, ruangan olahraga dan juga ruangan laboratorium.

b. Prasarana pendidikan yang keberadaannya tidak secara langsung digunakan untuk proses kegiatan belajar mengajar tetapi turut menunjang tercapainya proses pencapaian tujuan pendidikan seperti kantin sekolah, ruang guru, tempat parkir dan lainnya.

Berdasar kepada seluruh pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pendidikan yang ada pada suatu lembaga pendidikan adalah upaya lembaga dalam mencapai tujuan pendidikan secara umum dan juga tujuan pembelajaran secara khusus. Dengan demikian dapat dikatakanlah bahwa sarana dan prasarana pada dasarnya merupakan elemen

utama yang menjadi pendukung dan fasilitator seluruh aspek perencanaan sekolah dapat dilaksanakan.

### **3. Pengertian Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan**

Berdasar kepada seluruh definisi terhadap manajemen dan makna terhadap sarana dan prasarana sebagaimana dibahas pada pemaparan sebelumnya, maka manajemen sarana dan prasarana pendidikan merupakan seluruh proses pengadaan, pendayagunaan dan pengawasan terhadap peralatan dan prasarana yang digunakan dalam proses penyelenggaraan pendidikan yang bermutu di sebuah sekolah (Werang, 2015). Penegasan mengenai manajemen sarana dan prasarana disampaikan juga oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (2013) bahwa yang dikatakan manajemen sarana dan prasarana merupakan pengaturan sarana dan prasarana yang didalamnya meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengevaluasian seluruh program sekolah dengan memegang pedoman pada prinsip implementasi manajemen.

Soebagio dalam Hamiyah dan Jauhar (2015) mengatakan bahwa manajemen sarana dan prasarana adalah aktivitas merencanakan, mengkoordinir, mengadakan, memelihara, menghapus dan mengendalikan logistik atau perlengkapan baik secara langsung maupun tidak langsung mendukung tercapainya proses dan tujuan pendidikan itu sendiri.

Tujuan manajemen sarana dan prasarana pendidikan secara umum adalah untuk memberi pelayanan secara maksimal di bidang sarana dan prasarana pendidikan dalam upaya terselenggaranya proses pendidikan secara efektif dan efisien (Bafadal I. , 2003). Selanjutnya Bafadal menjelaskan lebih rinci bahwa tujuan manajemen sarana dan prasarana pendidikan adalah sebagai berikut.

- a. Manajemen sarana dan prasarana pendidikan bertujuan untuk memastikan pengadaan fasilitas pendidikan dilakukan melalui perencanaan dan proses pengadaan yang cermat dan teliti. Dengan demikian, sekolah diharapkan memperoleh sarana dan prasarana berkualitas tinggi yang sesuai dengan

kebutuhannya, sekaligus tetap memperhatikan efisiensi dalam penggunaan dana.

- b. Mengoptimalkan penggunaan sarana dan prasarana sekolah secara efektif dan efisien.
- c. Memastikan pemeliharaan sarana dan prasarana sekolah agar selalu dalam kondisi siap digunakan setiap kali dibutuhkan oleh seluruh personil sekolah.

Dari penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa manajemen sarana dan prasarana yang baik bertujuan untuk menciptakan lingkungan sekolah yang bersih, tertata, dan nyaman, sehingga memberikan suasana yang menyenangkan bagi guru maupun siswa. Selain itu, manajemen yang efektif juga memastikan ketersediaan fasilitas belajar yang memadai, baik dari segi jumlah, kualitas, maupun relevansi dengan kebutuhan pendidikan.

Namun, dalam mengelola sarana dan prasarana pendidikan, perlu memperhatikan beberapa prinsip agar tujuan manajemen dapat tercapai secara efektif. Prinsip-prinsip tersebut meliputi: (1) prinsip pencapaian tujuan, (2) prinsip efisiensi, (3) prinsip administratif, (4) prinsip kejelasan tanggung jawab, dan (5) prinsip kekohesifan (Bafadal I. , 2003).

a. Prinsip pencapaian tujuan

Secara umum, manajemen sarana dan prasarana pendidikan bertujuan untuk memastikan seluruh fasilitas sekolah selalu dalam kondisi siap digunakan. Oleh karena itu, keberhasilan manajemen ini dapat diukur dari kesiapan fasilitas sekolah setiap saat ketika dibutuhkan oleh personil sekolah.

b. Prinsip efisiensi

Prinsip ini menekankan bahwa pengadaan sarana dan prasarana sekolah harus direncanakan dengan cermat agar dapat memperoleh fasilitas berkualitas tinggi dengan biaya yang lebih terjangkau. Selain itu, prinsip efisiensi juga mengharuskan penggunaan seluruh fasilitas sekolah secara optimal untuk mengurangi pemborosan. Oleh karena itu, setiap sarana dan prasarana pendidikan sebaiknya dilengkapi dengan petunjuk teknis

penggunaan dan pemeliharaan, yang kemudian dikomunikasikan kepada seluruh personil sekolah yang berpotensi menggunakannya. Jika diperlukan, pembinaan tambahan bagi personil sekolah juga dapat dilakukan.

c. Prinsip administratif

Prinsip administratif dalam pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan menekankan bahwa setiap aktivitas harus dilakukan sesuai dengan undang-undang, peraturan, instruksi, dan pedoman yang ditetapkan oleh pemerintah. Untuk menerapkan prinsip ini, setiap penanggung jawab pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan perlu memahami semua regulasi yang berlaku serta menyampaikannya kepada personil sekolah yang terlibat dalam pengelolaan tersebut.

d. Prinsip kejelasan tanggungjawab

Pengorganisasian sarana dan prasarana pendidikan melibatkan berbagai personel di sekolah, sehingga setiap tugas dan tanggung jawab mereka harus dijelaskan dengan jelas. Dengan demikian, pengelolaan sarana dan prasarana dapat berjalan secara efektif dan terkoordinasi.

e. Prinsip kekohesifan

Prinsip ini menekankan bahwa manajemen sarana dan prasarana pendidikan di sekolah harus diwujudkan dalam proses kerja yang solid dan terkoordinasi. Meskipun setiap individu memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing, mereka tetap harus bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan bersama.

Di samping itu, Priansa dan Somad (2014) menjelaskan juga prinsip-prinsip dalam manajemen sarana dan prasarana adalah sebagai berikut.

a. Ketersediaan

Sarana dan prasarana sekolah harus selalu tersedia saat diperlukan agar dapat mendukung proses belajar mengajar secara optimal.

b. Kemudahan

Sarana dan prasarana sekolah sebaiknya dirancang agar mudah diakses dan digunakan, sehingga tidak menyulitkan dalam pemanfaatannya.

c. Kegunaan

Sarana dan prasarana sekolah sebaiknya saling melengkapi dan mendukung satu sama lain agar proses belajar mengajar dapat berlangsung tanpa hambatan.

d. Kelengkapan

Sarana dan prasarana sekolah sebaiknya tersedia secara lengkap agar proses belajar mengajar dapat berjalan lancar. Ketersediaan fasilitas yang memadai juga berperan dalam mendukung akreditasi sekolah.

e. Kebutuhan peserta didik

Sarana dan prasarana sekolah sebaiknya dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan peserta didik yang beragam.

f. Ergonomis

Sarana dan prasarana sekolah sebaiknya dirancang dengan konsep ergonomis agar mendukung proses belajar mengajar yang nyaman dan efektif.

g. Masa pakai

Sarana dan prasarana sekolah sebaiknya terdiri dari peralatan yang dapat digunakan dalam jangka panjang. Oleh karena itu, kualitas sarana dan prasarana di sekolah harus terjamin dan berkualitas tinggi.

h. Pemeliharaan

Sarana dan prasarana sekolah sebaiknya mudah dirawat dan dipelihara agar tidak menyulitkan dalam proses pemeliharaannya.

#### **4. Ruang Lingkup dan Cakupan Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan**

Manajemen sarana dan prasarana merupakan aktivitas mengelola sekaligus menjaga sarana dan prasarana pendidikan agar mampu memberikan dampak yang baik secara maksimal pada jalannya proses pendidikan. Kegiatan ini meliputi perencanaan, pengadaan, pengawasan, penyimpanan inventarisasi dan penghapusan serta penataan (Mulyasa E. , 2003). Lebih lengkapnya Werang (2015) menerangkan bahwa yang dikatakan ruang lingkup manajemen sarana dan prasarana mencakup tujuh yaitu: (1)

perencanaan kebutuhan sarana dan prasarana, (2) pengadaan sarana dan prasarana, (3) inventarisasi sarana dan prasarana, (4) penyimpanan sarana dan prasarana, (5) pemeliharaan sarana dan prasarana, (6) penghapusan sarana dan prasarana dan (7) pengawasan dan pertanggungjawaban sarana dan prasarana.

a. Perencanaan kebutuhan sarana dan prasarana

Barnawi dan Arifin (2014) mengatakan bahwa asal kata dari perencanaan adalah rencana yang artinya sebuah rancangan atau kerangka pikir terhadap hal yang akan dilakukan. Perencanaan sarana dan prasarana pendidikan adalah proses merancang berbagai upaya untuk memperoleh, menyewa, meminjam, menukar, mendaur ulang, merekondisi, merehabilitasi, mendistribusikan, atau memproduksi peralatan dan perlengkapan yang sesuai dengan kebutuhan sekolah.

Langkah pertama dalam perencanaan sarana dan prasarana pendidikan adalah menyusun daftar kebutuhan sekolah, yang dilakukan melalui proses identifikasi dan analisis terhadap seluruh kebutuhan, baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang. Penyusunan ini harus selaras dengan rencana kegiatan sekolah. Identifikasi dan analisis kebutuhan sarana dan prasarana dilakukan dengan mempertimbangkan perkembangan sekolah, termasuk kondisi sarana dan prasarana yang mengalami kerusakan, penghapusan, kehilangan, atau faktor lain yang dapat dipertanggungjawabkan sehingga memerlukan penggantian. Selain itu, perencanaan juga harus memperhitungkan kebutuhan akibat mutasi guru atau tenaga kependidikan yang berpengaruh terhadap persediaan sarana dan prasarana, serta memperhatikan stok yang diperlukan untuk tahun anggaran berikutnya. Langkah kedua adalah melakukan estimasi biaya, yaitu memperkirakan anggaran yang dibutuhkan. Untuk barang yang bersifat habis pakai, perlu dilakukan perkiraan biaya dalam periode bulanan, triwulanan, hingga tahunan guna memastikan ketersediaan yang optimal. Langkah ketiga adalah menetapkan skala prioritas berdasarkan ketersediaan dana serta tingkat urgensi kebutuhan. Dalam hal ini, sekolah

harus memastikan bahwa alokasi dana digunakan secara efektif dan tidak dialokasikan untuk pengadaan perlengkapan yang kurang mendesak. Langkah keempat adalah menyusun rencana pengadaan yang dirancang secara sistematis, mencakup perencanaan dalam skala semester maupun tahunan agar proses pengadaan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan sekolah.

Perencanaan adalah proses menentukan tujuan atau sasaran serta menetapkan jalan dan cara yang diperlukan agar tujuan tersebut dapat tercapai serta terealisasi secara efektif dan efisien (Engkoswara & Komariah, 2015). Tujuan utama dari perencanaan adalah menghimpun data secara sistematis untuk menilai dan menentukan tingkat ketersediaan sarana serta prasarana pendidikan yang dimiliki. Proses ini mencakup identifikasi berdasarkan jenis dan jenjang pendidikan guna memastikan kesesuaian dengan kebutuhan institusi pendidikan. Selain itu, perencanaan ini juga mempertimbangkan aspek kualitas sarana dan prasarana yang tersedia, sehingga dapat menunjang efektivitas proses pembelajaran serta mendukung pencapaian standar pendidikan yang telah ditetapkan (Ibrahim, 2004).

b. Pengadaan sarana dan prasarana

Barnawi dan Arifin (2014) mengatakan bahwa pengadaan sarana dan prasarana adalah rangkaian aktivitas yang berupa penyediaan berbagai jenis sarana dan prasarana pendidikan sesuai dengan kebutuhan untuk mencapai tujuan pendidikan. Pengadaan sarana dan prasarana adalah seluruh aktivitas guna menyediakan semua keperluan barang, benda dan jasa bagi keperluan pelaksanaan tugas (Gunawan, 2020). Pengadaan sarana dan prasarana pendidikan di sekolah mencakup seluruh aktivitas penyediaan barang atau jasa yang dibutuhkan, berdasarkan perencanaan yang telah dibuat, guna mendukung kelancaran proses pembelajaran secara optimal dan efisien sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Keputusan Presiden Nomor 80 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah pasal 1 ayat 1

menyatakan pengadaan Barang/Jasa pemerintah adalah kegiatan pengadaan barang/jasa yang dibiayai dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN)/Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), baik yang dilaksanakan secara swakelola maupun penyedia barang/jasa. Dalam pengadaan sarana dan prasarana pendidikan, sekolah perlu menjalani proses perencanaan yang matang. Hal ini penting mengingat terdapat berbagai metode yang dapat digunakan dalam pengadaannya. Selain itu, seluruh proses harus dikelola secara tertib agar setiap pengeluaran dana dapat dipertanggungjawabkan kepada semua pihak, termasuk pemerintah, yayasan pembina, dan masyarakat.

Prosedur pengadaan barang dan jasa mengacu pada Keputusan Presiden No. 80 tahun 2003 yang sudah direvisi berdasarkan dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 tahun 2007. Umumnya, pengadaan sarana dan prasarana pendidikan meliputi langkah-langkah sebagai berikut (Ananda & Banurea, 2017).

- 1) Analisis keperluan dan fungsi dari sarana dan prasarana
- 2) Klasifikasi sarana dan prasarana yang diperlukan
- 3) Menyusun proposal pengadaan sarana dan prasarana yang diajukan kepada pemerintah bagi sekolah negeri dan pihak yayasan bagi sekolah swasta
- 4) Bila proposal telah di *acc* maka selanjutnya akan ditinjau ulang dan dinilai kelayakannya untuk mendapat persetujuan dari pihak yang dituju
- 5) Selanjutnya sekolah dikunjungi dan disetujui maka sarana dan prasarana akan dikirimkan kepada sekolah yang sebelumnya telah melakukan pengajuan sarana dan prasarana tersebut.

c. Inventarisasi sarana dan prasarana

Sebelum sarana dan prasarana baru digunakan, perlengkapan sekolah perlu melalui proses inventarisasi terlebih dahulu. Inventarisasi merupakan kegiatan yang mencakup penggunaan, pengelolaan, pengaturan, serta pencatatan barang-barang milik sekolah ke dalam daftar

inventaris secara sistematis. Inventarisasi adalah proses pencatatan atau pendaftaran barang secara akurat dan sistematis. Untuk mendukung pencatatan ini, diperlukan berbagai buku administrasi, seperti buku penerimaan barang, buku pembelian barang, buku induk inventaris, buku golongan inventaris, buku non-inventaris, dan buku stok barang (Jaja & Amirulloh, 2013).

Tujuan dari inventarisasi adalah untuk memastikan tertib administrasi terhadap barang yang dimiliki oleh suatu organisasi. Inventaris sendiri merujuk pada dokumen yang mencatat jenis dan jumlah barang, baik yang bergerak maupun tidak bergerak, yang menjadi aset dan tanggung jawab sekolah. Dengan demikian, inventarisasi dapat diartikan sebagai pencatatan dan penyusunan daftar barang milik sekolah secara sistematis, tertib, dan sesuai dengan pedoman yang berlaku. Melalui inventarisasi, sekolah dapat lebih mudah mengetahui jumlah barang yang dimiliki, tahun pengadaannya, serta sumber pendanaannya.

Menurut Imron (2004) setidaknya ada tiga jenis kegiatan dalam inventarisasi, yaitu sebagai berikut.

- 1) Pencatatan sarana dan prasarana sekolah dalam buku khusus sarana dan prasarana
- 2) Pengcodingan atau pemberian kode terhadap sarana dan prasarana yang telah selesai dicatat dalam buku khusus sarana dan prasarana
- 3) Pelaporan kepada pihak yang semestinya menerima laporan pencatatan sarana dan prasarana sekolah. Buku laporan yang menjadi kelengkapan pencatatan sarana dan prasarana adalah buku penerimaan barang, buku pembelian barang, buku induk inventaris, buku kartu stok barang dan buku catatan arus barang yang bukan inventaris (misalnya peminjaman).

Sedangkan Sulistyorini (2016) menjelaskan bahwa pengelolaan sarana dan prasarana yang bersangkutan dengan kegiatan inventarisasi meliputi.

- 1) Pencatatan sarana dan prasarana sekolah dapat dilakukan dalam buku penerimaan barang, buku non-inventaris, serta buku atau kartu stok barang.
- 2) Pembuatan kode khusus dilakukan untuk perlengkapan yang termasuk dalam barang inventaris. Kode ini dibuat dengan menetapkan dan menempelkan atau menuliskan identifikasi pada barang inventaris. Tujuan dari pemberian kode adalah untuk mempermudah pencarian perlengkapan yang telah didata, baik berdasarkan kepemilikan, penanggung jawab, maupun kategori barang. Biasanya, kode barang berbentuk angka atau numerik yang menunjukkan departemen, lokasi, sekolah, dan jenis barang.
- 3) Semua perlengkapan pendidikan yang terdaftar di sekolah harus dilaporkan secara berkala. Laporan ini dikenal sebagai laporan mutasi barang dan biasanya disusun setiap triwulan dalam periode waktu tertentu.

d. Penyimpanan sarana dan prasarana

Penyimpanan adalah proses menempatkan sarana dan prasarana pendidikan di lokasi yang dapat menjaga kualitas serta jumlahnya tetap terjaga. Kegiatan ini mencakup penerimaan, penempatan, pengambilan, dan distribusi barang sesuai kebutuhan. Untuk menyimpan barang-barang tersebut, diperlukan gudang yang memadai, dengan memperhatikan aspek seperti tata letak bangunan, fasilitas pendukung, serta faktor keamanan (Barnawi & Arifin, 2014). Penyimpanan merupakan aktivitas menempatkan dan menyimpan bahan atau alat di lokasi yang aman untuk melindunginya dari berbagai risiko, seperti kerusakan atau kecelakaan.

Perlengkapan sekolah, termasuk sarana dan prasarana yang telah tersedia, dapat didistribusikan atau disalurkan. Proses ini merupakan bagian dari pemindahan barang yang menjadi tanggung jawab penanggung jawab penyimpanan kepada unit atau individu yang membutuhkannya. Untuk melaksanakan distribusi ini, terdapat tiga langkah utama yang harus

dilakukan, yaitu: (1) menyusun alokasi barang, (2) mengirimkan barang, dan (3) menyerahkan barang.

Penyimpanan barang harus dilakukan dengan cara yang sesuai dengan karakteristiknya agar nilai guna barang tetap terjaga hingga digunakan (Hafiz, 2019). Penyimpanan sarana dan prasarana pendidikan mencakup dua kegiatan utama, yaitu:

- 1) Kegiatan yang dilakukan untuk menyimpan hasil pengadaan barang, baik dari pembelian, hibah, atau hadiah, di wadah atau tempat yang telah disiapkan.
- 2) Kegiatan penyimpanan barang, yang mencakup perabot, alat tulis kantor, surat-surat, dan barang elektronik, baik dalam kondisi baru maupun yang sudah rusak.

Aspek yang harus diperhatikan dalam kegiatan penyimpanan sarana dan prasarana adalah aspek fisik dan aspek administratif. Aspek fisik dalam penyimpanan merujuk pada tempat yang diperlukan untuk menampung barang milik negara yang diperoleh melalui pengadaan. Tempat ini sering disebut sebagai gudang, yang terbagi menjadi beberapa jenis: (1) Gudang pusat, yaitu gudang yang menyimpan barang hasil pengadaan yang terletak di unit, dan biasanya digunakan untuk menyimpan barang yang akan dijadikan stok atau persediaan; (2) Gudang penyalur, yaitu gudang yang menyimpan barang sementara sebelum disalurkan ke unit atau satuan kerja yang memerlukannya; (3) Gudang transit, yaitu gudang yang menyimpan barang sementara sebelum distribusinya ke unit atau satuan kerja yang membutuhkan; dan (4) Gudang pemakai, yaitu gudang yang digunakan untuk menyimpan barang-barang yang akan atau sudah digunakan dalam pelaksanaan kegiatan.

Aspek administratif mencakup hal-hal yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan penyimpanan, seperti peran bendahara, kepala gudang, urusan tata usaha, penerimaan barang, penyimpanan dan pemeliharaan barang, serta pengeluaran barang. Prosedur dan tata cara penyimpanan barang adalah sebagai berikut.

- 1) Dalam proses penerimaan barang, beberapa langkah yang dilakukan adalah: (a) menerima pemberitahuan pengiriman barang dari pihak yang mengirimkan, serta mempersiapkan segala yang diperlukan untuk penerimaan dan pemeriksaan barang, (b) memeriksa barang yang diterima, baik dari segi fisik maupun kelengkapan administrasi, seperti surat kepemilikan, dan (c) membuat berita acara penerimaan dan hasil pemeriksaan barang.
- 2) Dalam proses penyimpanan barang, beberapa kegiatan yang dilakukan yaitu: (a) memeriksa barang yang akan disimpan, (b) mengelompokkan barang-barang tersebut berdasarkan kategori tertentu, seperti harga, (c) mencatat barang tersebut dalam buku penerimaan, kartu barang, dan kartu stok, (d) membuat denah lokasi penyimpanan barang untuk memudahkan pengeluaran barang secara tepat, dan (e) pengeluaran barang dilakukan berdasarkan Surat Perintah Mengeluarkan Barang (SPMB).

Penyimpanan perlengkapan sekolah yang teratur akan mendukung kelancaran penggunaan barang-barang tersebut. Sistem penyimpanan yang jelas perlu diterapkan agar anggota sekolah dapat dengan mudah menemukan barang yang dibutuhkan. Perlengkapan sekolah yang disimpan harus dipisahkan berdasarkan karakteristiknya. Langkah ini penting untuk mencegah masalah yang dapat muncul di kemudian hari akibat cara penyimpanan. Misalnya, barang yang mudah terbakar harus dipisahkan dari barang yang dapat memicu kebakaran, seperti memisahkan kertas dari korek api. Petugas penyimpanan perlu memperhatikan jenis dan karakteristik barang-barang yang disimpan.

e. Pemeliharaan sarana dan prasarana

Pemeliharaan merupakan aktivitas untuk menjaga dan mencegah kerusakan pada barang agar tetap dalam kondisi baik dan siap digunakan. Kegiatan ini melibatkan upaya berkelanjutan untuk memastikan peralatan tetap dalam keadaan prima (Barnawi & Arifin, 2014). Pemeliharaan yang bersifat khusus harus dilakukan oleh petugas yang memiliki keahlian

sesuai dengan jenis barang yang dirawat tersebut (Fatmawati, 2019). Pemeliharaan dilakukan secara berkelanjutan guna pencegahan terjadinya kerusakan barang.

Menurut Direktorat Tenaga Kependidikan Direktorat Jenderal Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan Departemen Pendidikan Nasional (2007), tujuan dari kegiatan pemeliharaan antara lain:

- 1) Mengoptimalkan masa pakai sarana dan prasarana.
- 2) Menjamin kesiapan operasional sarana dan prasarana pendidikan.
- 3) Menjamin ketersediaan sarana dan prasarana pendidikan yang dibutuhkan melalui pemeriksaan rutin dan tepat.
- 4) Menjamin keselamatan guru, siswa, dan pihak lain yang menggunakan sarana tersebut (Werang, 2015).

Sedangkan menurut Barnawi dan Arifin (2014) terdapat berbagai jenis kegiatan pemeliharaan, yaitu perawatan rutin/berkala, perawatan darurat, dan perawatan preventif. Perawatan rutin dilakukan pada waktu-waktu tertentu. Perawatan darurat dilakukan tanpa perencanaan sebelumnya karena adanya kerusakan mendadak. Perawatan darurat bersifat sementara dan harus diselesaikan agar proses pembelajaran dapat berjalan. Sedangkan perawatan preventif adalah perawatan yang dilakukan secara berkala sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

f. Penghapusan sarana dan prasarana

Penghapusan sarana dan prasarana adalah proses untuk melepaskan tanggung jawab atas sarana dan prasarana tersebut dengan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan. Secara operasional, penghapusan bertujuan untuk mengeluarkan sarana dan prasarana dari daftar inventarisasi dengan asumsi bahwa barang-barang tersebut sudah tidak berfungsi sebagaimana mestinya, terutama yang berhubungan dengan kegiatan pembelajaran. Penghapusan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Barnawi & Arifin, 2014).

Menurut Suharsimi Arikunto & Lia Yulia (2008), barang-barang yang akan dihapus dari daftar inventaris harus memenuhi salah satu atau lebih dari kriteria berikut:

- 1) Dalam kondisi rusak parah yang tidak bisa diperbaiki atau digunakan lagi.
- 2) Perbaikan memerlukan biaya yang sangat besar, sehingga akan menyebabkan pemborosan uang negara.
- 3) Secara teknis dan ekonomis, kegunaannya tidak sebanding dengan biaya pemeliharaan.
- 4) Terjadi penyusutan yang di luar kendali pengurus barang (misalnya bahan kimia).
- 5) Tidak lagi sesuai dengan kebutuhan zaman sekarang.
- 6) Barang-barang yang jika disimpan lebih lama akan rusak atau tidak bisa digunakan lagi.
- 7) Terjadi penurunan efektivitas kerja.
- 8) Barang yang dicuri, terbakar, diselewengkan, musnah akibat bencana alam, dan sebagainya.

Sedangkan menurut Direktorat Tenaga Kependidikan (2007), syarat yang harus dipenuhi saat melakukan penghapusan adalah sebagai berikut.

- 1) Kondisi sarana dan prasarana sudah terlalu tua atau rusak parah sehingga tidak dapat diperbaiki.
- 2) Perbaikan memerlukan biaya yang tinggi, sehingga dianggap sebagai pemborosan.
- 3) Secara teknis dan ekonomis, kegunaannya tidak sebanding dengan biaya pemeliharaan.
- 4) Jenis dan kualitas sarana serta prasarana pendidikan sudah tidak sesuai dengan kebutuhan saat ini (Werang, Manajemen Pendidikan di Sekolah, 2015).

g. Pengawasan dan pertanggung jawaban sarana dan prasarana

Menurut Handayani (2006), pengawasan merupakan upaya untuk menentukan pelaksanaan yang sedang berlangsung dengan menilai hasil

atau prestasi yang dicapai. Jika ditemukan penyimpangan dari standar yang telah ditetapkan, maka tindakan perbaikan segera dilakukan, agar hasil yang dicapai sesuai dengan rencana. Pengawasan sarana dan prasarana pendidikan adalah upaya untuk mengontrol sarana dan prasarana sebagai bagian dari kegiatan menjaga, merawat, dan memanfaatkan sarana serta prasarana secara optimal demi keberhasilan pembelajaran di sekolah. Pengawasan sarana dan prasarana pendidikan adalah kegiatan untuk mengamati, memeriksa, dan menilai pelaksanaan administrasi sarana dan prasarana di sekolah. Tujuan pengawasan ini adalah untuk memaksimalkan pemanfaatan sarana dan prasarana pendidikan (Werang, Manajemen Pendidikan di Sekolah, 2015). Pengawasan sarana dan prasarana dilakukan secara bersama-sama antara pendidik dan tenaga kependidikan di sekolah, orang tua/wali murid, komite sekolah, serta pihak terkait lainnya. Hasil pengawasan harus dilaporkan dalam periode tertentu (setiap 1 semester atau 1 tahun). Mengingat sarana dan prasarana sekolah merupakan milik lembaga, bukan individu, maka laporan tentang kondisi sarana dan prasarana tersebut perlu disampaikan kepada pihak yang berwenang, seperti Dinas Pendidikan atau yayasan. Pelaporan ini penting untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai kondisi sarana dan prasarana yang ada di sekolah.

##### **5. Standar Sarana dan Prasarana Satuan Pendidikan**

Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu komponen pendidikan yang sangat menunjang berjalannya proses kegiatan belajar mengajar sehingga harus memenuhi Standar Nasional Pendidikan. Standar ini telah diatur dalam UU No. 20 Tahun 2003 Bab XII Pasal 45 tentang Sarana dan Prasarana Pendidikan, yang berbunyi:

- 1) Setiap satuan pendidikan formal dan nonformal menyediakan sarana dan prasarana yang memenuhi keperluan pendidikan sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan potensi fisik, kecerdasan intelektual, sosial, emosional, dan kejiwaan peserta didik.
- 2) Ketentuan mengenai penyediaan sarana dan prasarana pendidikan pada semua satuan pendidikan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Kemudian ada beberapa peraturan pemerintah tentang sarana dan prasarana pendidikan, terdapat juga perubahan dalam peraturan pemerintah yang menjelaskan mengenai Standar Nasional Pendidikan yaitu Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 yang diubah menjadi Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2013 selanjutnya diubah kembali menjadi Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 2021 dan terakhir diubah menjadi Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2022.

Adapun perubahan-perubahan dalam peraturan pemerintah tersebut dijelaskan sebagai berikut: Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Pendidikan Nasional dijelaskan bahwa standar sarana dan prasarana adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan kriteria minimum tentang ruang belajar, tempat olahraga, tempat ibadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan berekreasi, serta sumber belajar lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Kemudian Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2013 Pasal 1 berbunyi:

“Standar Sarana dan Prasarana adalah kriteria mengenai ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan berekreasi serta sumber belajar lain, yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi”.

Kemudian selanjutnya perubahan kepada Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 2021 perubahan ini didasari oleh penyelarasan dengan mekanisme akreditasi yang disesuaikan dengan ketentuan perundang-undangan. Kemudian terakhir, perubahan kepada Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2022 yaitu pada standar kompetensi lulusan dan muatan kurikulum.

Pokok-pokok tentang sarana dan prasarana terdapat dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 24 Tahun 2007, yang berbunyi:

Standar sarana dan prasarana ini disusun untuk lingkup pendidikan formal, jenis pendidikan umum, jenjang pendidikan dasar dan menengah yaitu: Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah (SD/MI), Sekolah Menengah

Pertama/Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs), dan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah (SMA/MA). Standar sarana dan prasarana ini mencakup:

- 1) kriteria minimum sarana yang terdiri dari perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, teknologi informasi dan komunikasi, serta perlengkapan lain yang wajib dimiliki oleh setiap sekolah/madrasah,
- 2) kriteria minimum prasarana yang terdiri dari lahan, bangunan, ruang-ruang, dan instalasi daya dan jasa yang wajib dimiliki oleh setiap sekolah/madrasah.

a. Standar Sarana dan Prasarana untuk Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah (SD/MI)

Satu sekolah dasar/madrasah (SD/MI) memiliki sarana dan prasarana yang dapat melayani minimum 6 rombongan belajar dan maksimum 24 rombongan belajar.

Sebuah SD/MI sekurang-kurangnya memiliki ketentuan prasarana sebagai berikut.

- 1) Ruang kelas,
- 2) Ruang perpustakaan,
- 3) Laboratorium ipa,
- 4) Ruang pimpinan,
- 5) Ruang guru,
- 6) Tempat beribadah,
- 7) Ruang uks,
- 8) Jamban,
- 9) Gudang,
- 10) Ruang sirkulasi,
- 11) Tempat bermain/berolahraga.

Seluruh ketentuan mengenai prasarana diatas beserta sarana yang wajib ada di dalamnya juga telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 24 Tahun 2007.

b. Standar Sarana dan Prasarana untuk Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs)

Satu SMP/MTs memiliki sarana dan prasarana yang dapat melayani minimum 3 rombongan belajar dan maksimum 27 rombongan belajar.

Sebuah SMP/MTs sekurang-kurangnya memiliki ketentuan prasarana sebagai berikut.

- 1) Ruang kelas,
- 2) Ruang perpustakaan,
- 3) Ruang laboratorium ipa,
- 4) Ruang pimpinan,
- 5) Ruang guru,
- 6) Ruang tata usaha,
- 7) Tempat beribadah,
- 8) Ruang konseling,
- 9) Ruang uks,
- 10) Ruang organisasi kesiswaan,
- 11) Jamban,
- 12) Gudang,
- 13) Ruang sirkulasi,
- 14) Tempat bermain/berolahraga.

Seluruh ketentuan mengenai prasarana diatas beserta sarana yang wajib ada di dalamnya juga telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 24 Tahun 2007.

c. Standar Sarana dan Prasarana untuk Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah (SMA/MA)

Satu SMA/MA memiliki sarana dan prasarana yang dapat melayani minimum 3 rombongan belajar dan maksimum 27 rombongan belajar. Minimum satu SMA/MA disediakan untuk satu kecamatan.

Sebuah SMA/MA sekurang-kurangnya memiliki ketentuan prasarana sebagai berikut.

- 1) ruang kelas,
- 2) ruang perpustakaan,
- 3) ruang laboratorium biologi,

- 4) ruang laboratorium fisika,
- 5) ruang laboratorium kimia,
- 6) ruang laboratorium komputer,
- 7) ruang laboratorium bahasa,
- 8) ruang pimpinan,
- 9) ruang guru,
- 10) ruang tata usaha,
- 11) tempat beribadah,
- 12) ruang konseling,
- 13) ruang UKS,
- 14) ruang organisasi kesiswaan,
- 15) jamban,
- 16) gudang,
- 17) ruang sirkulasi,
- 18) tempat bermain/berolahraga.

Seluruh ketentuan mengenai prasarana diatas beserta sarana yang wajib ada di dalamnya juga telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 24 Tahun 2007.

## **B. Konsep Dasar Pelayanan Administrasi**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan asal kata dari layanan yang artinya satu kegiatan yang memberikan manfaat untuk orang lain. Pelayanan mempunyai arti suatu aktivitas yang dilakukan oleh sebuah organisasi dalam menyangkut kebutuhan dari pihak selaku pelanggan yang akan menimbulkan kesan tersendiri, dikatakan bahwa dengan adanya pelayanan yang baik maka kesan dari seorang pelanggan akan merasa sangat puas dalam artian suatu pelayanan merupakan hal yang krusial dalam sebuah organisasi upaya memikat keinginan pelanggan untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan (Supriyono, Pengaruh Komitmen Organisasi, Keinginan Sosial, dan Asimetri Informasi terhadap Hubungan Antara Partisipasi Penganggaran dengan

Kinerja Manajer, 2005). Sama halnya dengan Daryanto dan Ismanto (2014) mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu hal yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kepuasan dan juga kebutuhan dari pelanggan atau masyarakat luas.

Ada beberapa dasar dalam pelayanan yang harus dipahami oleh seorang penyedia pelayanan yaitu sebagai berikut (Kasmir, 2005):

- a. Tenang, hormat, sopan serta tekun dalam mendengarkan pembicaraan mengenai kebutuhan konsumen
- b. Berpenampilan menarik serta berpakaian rapih juga bersih
- c. Percaya diri dengan memberi senyuman dan mampu memiliki sifat akrab terhadap konsumen
- d. Mampu memberi sapaan yang lembut dengan pembicaraan yang baik dan benar

Pelayanan merupakan sebuah kemampuan tenaga kerja dalam memberikan pelayanan terbaik didasarkan pada perilaku dan motivasi mereka dalam menjalankan tugas. Hal ini berkaitan erat dengan proses pembelajaran serta penguasaan "*soft skill*" yang diperlukan. Keterampilan dalam melayani menjadi faktor utama yang menentukan sejauh mana seseorang dapat memenuhi ekspektasi pelayanan. Selain itu, motivasi yang kuat akan mendukung tenaga kerja dalam memberikan layanan terbaik bagi masyarakat atau konsumennya (Kirom, 2015).

Pelayanan juga telah dijelaskan oleh Islam yang termuat dalam Al-Qur'an Surah Al-Maidah ayat kedua, yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهُدْيَ وَلَا الْأَقْلَابَ وَلَا  
أَمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ  
شَنَاةَ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا  
تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

*Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syiar-syiar (kesucian) Allah, jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan*

*haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qalā'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula mengganggu) para pengunjung Baitulharam sedangkan mereka mencari karunia dan rida Tuhannya! Apabila kamu telah bertahalul (menyelesaikan ihram), berburulah (jika mau). Janganlah sekali-kali kebencian(-mu) kepada suatu kaum, karena mereka menghalang-halangi dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya (QS Al-Maidah: 2).*

Ayat diatas menjelaskan tentang tolong menolong dalam mengerjakan kebajikan dan ketakwaan, hal ini juga termasuk kedalam proses pemberian suatu pelayanan.

## **2. Pengertian Administrasi**

Administrasi dalam bahasa latin memiliki dasar kata “*ad*” dan “*ministro*” kata administrasi asalnya dari bahasa kuno Semenanjung Italia yang disebarluaskan oleh bangsa latin Italia pada saat zaman romawi kuno. Kata “*ad*” memiliki arti sama dengan kata “*to*” bahasa inggris yang artinya kepada atau ke. Kata “*ministro*” sama dengan “*to conduct*” atau “*to save*” yang artinya membentuk, mengarahkan atau memberi layanan (Daryanto, 2010).

Administrasi, menurut Hadari Nawawi dalam Daryanto (2010, hlm. 2), dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas atau keseluruhan proses dalam mengawasi serta mengoordinasikan kerja sama dengan orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Proses ini dilakukan secara sistematis dan terencana dalam suatu lingkungan tertentu. Sementara itu, M. Ngalim Purwanto dalam Zaeni (2017) menjelaskan bahwa administrasi adalah suatu proses yang mengintegrasikan seluruh aspek pengarahan, baik yang bersifat material maupun personil, yang berkaitan dengan pencapaian tujuan administrasi akademik. Dalam arti sempit, administrasi merujuk pada kegiatan teknis seperti pencatatan, surat-menyurat, pembukuan sederhana, pengetikan, serta pengelolaan agenda dan berbagai tugas administratif lainnya. Sementara itu, dalam arti luas, administrasi mencakup seluruh proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk mencapai sasaran tertentu dengan cara yang efektif dan efisien (Nurharpani, 2020). Secara umum, tujuan

administrasi adalah melaksanakan berbagai aktivitas yang mendukung tercapainya tujuan dalam bidang pendidikan (Risnawati, 2014).

Menurut Zainul Arifin (2020), administrasi pendidikan adalah suatu proses yang melibatkan kerja sama dalam pemanfaatan dan pengoptimalan berbagai sumber daya melalui fungsi manajemen, dengan tujuan untuk mewujudkan sasaran pendidikan nasional. Menurut Sagala, administrasi pendidikan pada dasarnya adalah proses mengarahkan dan menyatukan seluruh potensi yang ada dalam suatu lembaga, termasuk aspek personal, spiritual, dan material, yang berkaitan dengan pencapaian tujuan pendidikan. Dengan kata lain, administrasi pendidikan melibatkan koordinasi berbagai kegiatan di tingkat pemerintah maupun satuan pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan secara maksimal.

Maka dari banyaknya pengertian atau definisi administrasi yang disampaikan oleh para ahli, dapat disimpulkan bahwa Administrasi dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap berbagai aktivitas dalam suatu organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Administrasi mencakup berbagai aspek, mulai dari pencatatan, pengelolaan sumber daya, hingga pengoordinasian tugas-tugas dalam suatu sistem kerja yang terstruktur. Sementara itu, administrasi pendidikan merupakan penerapan prinsip administrasi dalam bidang pendidikan, yang bertujuan untuk mengelola dan mengoptimalkan sumber daya pendidikan agar proses pembelajaran dapat berjalan dengan baik. Administrasi pendidikan mencakup berbagai kegiatan, seperti perencanaan kurikulum, pengelolaan tenaga pendidik, sarana dan prasarana, serta sistem evaluasi pendidikan. Kaitan antara administrasi dan administrasi pendidikan terletak pada prinsip dasarnya, yaitu mengelola dan mengoordinasikan berbagai sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu. Jika administrasi secara umum berfokus pada pengelolaan organisasi dalam berbagai bidang, maka administrasi pendidikan secara khusus diterapkan dalam dunia pendidikan untuk memastikan tercapainya tujuan pendidikan nasional secara optimal.

### **3. Pengertian Pelayanan Administrasi Sekolah**

Menurut Febriani (2014) Pelayanan administrasi dalam dunia pendidikan mencakup berbagai fungsi penting yang berperan dalam meningkatkan kualitas suatu sekolah. Fungsi-fungsi tersebut meliputi manajemen, pengembangan, pengawasan, serta pelayanan teknis, yang semuanya berkontribusi terhadap efektivitas penyelenggaraan pendidikan. Manajemen dalam pelayanan administrasi bertujuan untuk mengatur dan mengoordinasikan berbagai aspek administratif agar berjalan secara efisien dan sistematis. Pengembangan berkaitan dengan upaya meningkatkan kualitas administrasi melalui inovasi, pelatihan, dan pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan sekolah. Sementara itu, pengawasan berperan dalam memastikan bahwa setiap kegiatan administrasi berjalan sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga dapat mendukung tercapainya tujuan pendidikan dengan optimal. Selain itu, pelayanan teknis mencakup berbagai kegiatan yang mempermudah proses administratif, seperti pencatatan, penyimpanan data, serta penyediaan informasi yang akurat bagi seluruh pemangku kepentingan pendidikan.

Pelayanan administrasi yang baik tidak hanya berfokus pada efisiensi dalam pengelolaan sekolah, tetapi juga pada kepuasan pelanggan, termasuk siswa, guru, orang tua, dan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut, pelayanan administrasi harus menjunjung tinggi prinsip kesetaraan dalam hak, memberikan kecepatan dan kemudahan akses dalam layanan, serta memastikan kebenaran dan kebaikan dalam setiap aspek pelaksanaannya. Dengan pelayanan administrasi yang optimal, lingkungan sekolah dapat berfungsi lebih baik, mendukung proses pembelajaran yang efektif, serta berkontribusi pada peningkatan mutu pendidikan secara keseluruhan.

Seperti yang telah tertuang didalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۖ وَعَلِمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي ۖ  
حَمِيدٌ

*Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji (QS Al-Baqarah: 267).*

Surah Al-Baqarah ayat 267 selain menjelaskan tentang kebaikan berinfak juga menjelaskan tentang pelayanan yang berkualitas. Oleh sebab itu, dalam Islam, pemberian pelayanan yang berkualitas sangat dihargai dan diutamakan dibandingkan dengan pelayanan yang kurang baik (Wahyudi & Armadani, 2023).

Pelayanan yang optimal harus memenuhi standar kualitas yang baik, di mana kualitas tersebut menjadi ciri khas sekaligus perspektif utama dalam layanan administrasi yang diberikan. Hal ini memberikan nilai tambah serta keunggulan bagi pelayanan yang disediakan oleh sekolah kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik dapat diukur berdasarkan tingkat keunggulan yang diharapkan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan mencerminkan berbagai upaya dalam memberikan layanan kepada pelanggan dengan cara yang efektif, mudah diakses, cepat, tepat sasaran, akurat, serta ramah. Pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan ini memiliki beberapa dimensi utama yang menjadi tolok ukur dalam menentukan tingkat kualitasnya (Khalida, 2024).

Memberikan pelayanan yang prima merupakan salah satu strategi utama bagi lembaga pendidikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, menurut Kashmir, tingkat profesionalisme suatu lembaga dapat dinilai dari kualitas pelayanan yang disediakan. Kualitas pelayanan ini bergantung pada sejauh mana lembaga pendidikan mampu memenuhi

kebutuhan pelanggan dengan standar profesionalisme yang tinggi (Pandi, Efektivitas pelayanan tenaga administrasi di SMA Abdussalam Kabupaten Kubu Raya, 2022).

#### **4. Komponen Pelayanan Administrasi Sekolah**

Administrasi pendidikan memberikan panduan tentang bagaimana wawasan dan pemahaman dalam bidang ini dapat diterapkan di sekolah sebagai institusi pendidikan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat pengguna layanan pendidikan. Dengan demikian, cakupan administrasi pendidikan mencakup dua aspek utama. Pertama, peran pemerintah dalam menyediakan layanan untuk memenuhi kebutuhan sekolah. Kedua, peran sekolah sebagai pelaksana proses pembelajaran dengan fokus utama pada pelayanan pendidikan bagi siswa.

Administrasi pendidikan menekankan pentingnya profesionalisme dalam pengelolaan pendidikan, baik dari sisi pemerintah sebagai penyelenggara dan penanggung jawab pendidikan, maupun dari sisi sekolah sebagai institusi yang memberikan layanan pembelajaran. Untuk memastikan kualitas pendidikan yang baik, diperlukan supervisi yang profesional terhadap proses pengajaran, baik yang dilakukan oleh pihak sekolah maupun oleh pemerintah dalam konteks manajemen pembelajaran yang terintegrasi. Sekolah, sebagai bagian dari lembaga pendidikan, berfungsi sebagai organisasi yang harus dikelola dengan baik melalui administrasi pendidikan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Consortium on Renewing Education (Murphy & Louis, 1999) sebuah lembaga pendidikan setidaknya harus memiliki lima modal atau lima komponen yang perlu dikelola untuk keberhasilan dan pencapaian tujuan pendidikan, adalah sebagai berikut:

- a. *Integrative capital* (modal integratif)
- b. *Human capital* (modal manusia)
- c. *Financial capital* (modal keuangan)

d. *Social capital* (modal sosial)

e. *Political capital* (modal politik)

Modal integratif merupakan jenis modal yang berfungsi menggabungkan dan memanfaatkan keempat modal lainnya untuk mencapai tujuan atau program pendidikan. Modal manusia mengacu pada sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dalam menerapkan pengetahuan untuk mendukung proses pendidikan dan pembelajaran. Modal keuangan berkaitan dengan dana yang dibutuhkan untuk menjalankan serta meningkatkan kualitas proses pendidikan. Sementara itu, modal sosial mencerminkan hubungan kepercayaan dan kebiasaan yang membentuk sekolah sebagai suatu komunitas. Terakhir, modal politik merujuk pada landasan hukum dan kewenangan yang digunakan dalam pelaksanaan pendidikan dan pembelajaran.

Sedangkan Ary H Gunawan (1996) menyebutkan bahwa komponen-komponen kegiatan administrasi sekolah digolongkan menjadi delapan komponen, yaitu sebagai berikut:

a. Administrasi kesiswaan

Administrasi kesiswaan mencakup berbagai kegiatan dalam pengelolaan pendidikan yang berkaitan dengan calon siswa, siswa aktif, dan alumni. Kegiatan ini meliputi pengaturan penerimaan siswa baru, pengelompokan berdasarkan jurusan, program bimbingan dan konseling, pemantauan kehadiran, perkembangan akademik, serta aktivitas ekstrakurikuler dan lainnya.

b. Administrasi personel (guru dan pegawai TU)

Sumber daya manusia memiliki peran utama dalam menjalankan kegiatan sekolah, karena berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan program sekolah. Administrasi personel mencakup pengelolaan dan penataan personel agar setiap tugas dapat berjalan efektif tanpa terjadi tumpang tindih peran.

c. Administrasi kurikulum

Tanggung jawab utama kepala sekolah adalah memastikan

terselenggaranya program pengajaran yang berkualitas bagi siswa. Oleh karena itu, kepala sekolah perlu memahami berbagai teori tentang kurikulum serta hubungannya dengan kebijakan administratif.

d. Administrasi sarana dan prasarana

Administrasi pendidikan mencakup pengelolaan seluruh sarana dan prasarana yang secara langsung maupun tidak langsung mendukung proses pendidikan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

e. Administrasi anggaran/biaya

Administrasi pembiayaan dalam pendidikan mencakup pengelolaan dana pendidikan, mulai dari perencanaan hingga evaluasi efisiensi penggunaan biaya dalam proses pendidikan. Hal ini meliputi pengelolaan pembayaran SPP, DPP, berbagai sumber pendanaan lainnya, alokasi anggaran, serta pelaporan dan pertanggungjawaban penggunaan dana.

f. Administrasi tata pelaksana/tata usaha

Administrasi ketatausahaan adalah kegiatan administrasi pendidikan yang melibatkan pengelolaan pencatatan, pengumpulan, dan penyimpanan data serta dokumen yang berguna untuk mendukung pimpinan dalam pengambilan keputusan. Selain itu, juga mencakup urusan surat-menyurat dan penyusunan laporan terkait kegiatan sekolah.

g. Administrasi organisasi

Administrasi organisasi merupakan kegiatan administrasi yang berkaitan dengan berbagai bagian dalam organisasi pendidikan serta kemungkinan hubungan yang dapat terjalin antara satu bagian dengan bagian lainnya, baik secara vertikal maupun horizontal. Termasuk di dalamnya adalah struktur organisasi, pembagian tugas, dan aspek terkait lainnya.

h. Administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat (Humas)

Administrasi hubungan dengan masyarakat adalah kegiatan administrasi pendidikan yang mengelola interaksi antara sekolah dan masyarakat. Masyarakat ini bisa berupa individu, orang tua siswa, atau

organisasi/lembaga lain yang dianggap berkontribusi dalam mendukung pencapaian tujuan pendidikan secara keseluruhan.

Sehingga dari pembahasan komponen-komponen pelayanan administrasi sekolah diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi pendidikan adalah keseluruhan proses pengelolaan dan integrasi berbagai aspek, baik personel, spiritual, maupun material, yang terkait dengan pencapaian tujuan pendidikan. Tujuan jangka pendek dari administrasi pendidikan adalah untuk merancang dan melaksanakan sistem pengelolaan komponen-komponen penting dalam proses pendidikan, yang mencakup siswa, guru, sarana dan prasarana, organisasi, pembiayaan, tata usaha, dan hubungan sekolah dengan masyarakat, agar proses pendidikan di sekolah dapat berjalan secara efektif dan mendukung tercapainya tujuan pendidikan di sekolah tersebut. Tujuan jangka menengah dari manajemen dan administrasi pendidikan berfokus pada pencapaian tujuan institusional masing-masing jenis, jenjang, dan program pendidikan. Sementara itu, tujuan jangka panjang administrasi pendidikan bertujuan untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan nasional.

## **5. Indikator Pelayanan Administrasi Sekolah**

Pelayanan selalu berkaitan dengan kualitasnya, yang mencerminkan kinerja dalam memenuhi kebutuhan orang lain. Kualitas pelayanan administrasi dianggap sukses jika pegawainya mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kegagalan dalam pelayanan umumnya terjadi akibat adanya kesenjangan antara layanan yang diberikan dan ekspektasi pelanggan, sehingga harapan mereka tidak terpenuhi. Untuk menentukan apakah suatu layanan, termasuk layanan pendidikan, memiliki kualitas yang baik, diperlukan sejumlah faktor sebagai pedoman penilaian.

Berdasarkan penelitian empiris yang dilakukan oleh Parasuraman pada tahun 1988 di Amerika Serikat, ditemukan bahwa terdapat lima indikator utama yang menentukan kualitas pelayanan. Dalam konteks pendidikan, yang merupakan bentuk layanan dengan interaksi yang intens antara lembaga pendidikan sebagai penyedia layanan dan para penggunanya, indikator-

indikator ini dapat diinterpretasikan sebagai aspek penting dalam penyelenggaraan layanan pendidikan. Indikator-indikator itu sering disebut dengan teori SERQUAL (*Service Quality*) menurut (Parasuraman, Zeithamil, & Berry, 1988) diantaranya adalah:

a. Bukti fisik (*tangibles*)

Turley (2001) menyatakan bahwa bukti fisik yang menarik dapat membentuk harapan pelanggan serta memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Lingkungan yang bersih, tertata, dan profesional menciptakan kesan awal yang positif, sekaligus meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kompetensi penyedia layanan. Bitner (1992) menekankan bahwa bukti fisik atau *servicescape* memiliki peran krusial dalam membentuk pengalaman pelanggan. Faktor-faktor seperti desain interior, dekorasi, kebersihan, serta elemen fisik lainnya berkontribusi terhadap persepsi pelanggan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa lingkungan yang rapi, bersih, dan estetis dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta meninggalkan kesan positif yang bertahan lama. Sobandi (2018) juga menekankan bahwa detail-detail kecil dalam bukti fisik sangat berpengaruh secara signifikan kepada pandangan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Menurut Andriani (2023), keandalan mengacu pada konsistensi dalam memenuhi janji yang telah disampaikan, menyediakan informasi yang akurat, serta menyelesaikan berbagai permintaan dan keluhan secara cepat dan efisien. Kemampuan penyedia layanan dalam menjaga keandalan ini mencerminkan komitmen mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, ketepatan waktu menjadi aspek yang sangat penting, karena mencerminkan kepedulian penyedia layanan terhadap kebutuhan dan harapan pengguna. Dengan memberikan layanan secara tepat waktu, penyedia layanan tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga mengurangi potensi kekecewaan dan rasa frustrasi akibat keterlambatan atau penundaan dalam proses layanan.

Menurut Ahmad Kamal (2022), keandalan, atau yang dikenal sebagai *reliability*, mencakup kemampuan suatu penyedia layanan dalam memberikan dukungan yang optimal secara cepat, tepat, dan sesuai dengan standar yang dapat diterima. Keandalan dalam layanan tidak hanya sekedar memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga mencerminkan tingkat profesionalisme dan tanggung jawab penyedia layanan dalam menjalankan tugasnya. Dalam hal ini, konsistensi menjadi faktor utama, di mana penyedia layanan harus mampu memenuhi setiap janji yang telah disampaikan kepada pengguna, sehingga menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, aspek keandalan juga mencakup ketepatan dalam menyampaikan informasi yang akurat dan relevan, serta responsivitas dalam menangani berbagai permintaan maupun keluhan pelanggan. Dengan memberikan solusi yang cepat dan efisien, penyedia layanan dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan, mengurangi ketidakpuasan, serta membangun citra positif yang berkelanjutan di mata pelanggan.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Menurut Rismawati Hamid (2020), daya tanggap (*responsiveness*) merupakan salah satu aspek krusial yang berperan dalam menarik minat pelanggan untuk kembali menggunakan layanan di masa mendatang. Sementara itu, berdasarkan pandangan Parasuraman (1998), daya tanggap merujuk pada kemampuan suatu perusahaan, yang diwujudkan melalui tindakan langsung para karyawannya, dalam memberikan pelayanan secara cepat dan responsif. Tingkat kecepatan serta ketepatan dalam menangani kebutuhan pelanggan menjadi faktor yang sangat memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diterima. Dengan demikian, semakin sigap suatu penyedia layanan dalam merespons permintaan atau keluhan pelanggan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

d. Jaminan (*assurance*)

Menurut Whidya (2019), jaminan (*assurance*) dalam pelayanan mengacu pada kemampuan karyawan untuk memberikan layanan dengan profesionalisme yang mencakup pengetahuan, kesopanan, kompetensi, serta sikap yang dapat dipercaya. Menjaga etika dalam bertindak dan bertutur kata menjadi bagian penting dalam membangun hubungan yang baik dengan pengguna layanan. Dalam konteks administrasi sekolah, jaminan ini memainkan peran vital dalam meningkatkan kepercayaan siswa, orang tua, serta staf terhadap kualitas layanan yang diberikan. Apriliana (2022) menegaskan bahwa staf administrasi yang memiliki pemahaman mendalam mengenai prosedur dan kebijakan sekolah dapat menjawab pertanyaan serta menyelesaikan berbagai permasalahan dengan kompetensi yang tinggi, sehingga menciptakan rasa aman dan kepercayaan bagi semua pihak yang terlibat. Selain itu, sikap sopan dan tutur kata yang baik menjadi elemen penting yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna, membuat mereka merasa dihargai, serta diperlakukan dengan penuh rasa hormat.

e. Empati (*emphaty*)

Empati dalam konteks ini mengacu pada kemampuan untuk merasakan dan memahami perasaan atau pengalaman orang lain, serta memberikan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan dan keinginan mereka. Dalam pelayanan, terutama dalam administrasi sekolah, empati berarti staf dapat menunjukkan perhatian dan kepekaan terhadap situasi dan perasaan pengguna layanan, seperti siswa, orang tua, atau staf sekolah lainnya. Sebagai contoh, ketika staf administrasi menunjukkan empati, mereka akan dengan sabar mendengarkan masalah atau keluhan yang dihadapi pengguna, memahami kondisi mereka, dan memberikan solusi yang sesuai dengan memperhatikan konteks emosional dan kebutuhan individu tersebut. Empati ini tidak hanya menciptakan lingkungan yang lebih suportif, tetapi juga meningkatkan hubungan interpersonal dan kepercayaan antara penyedia layanan dan penggunanya.

### **C. Pengaruh Manajemen Sarana dan Prasarana Terhadap Pelayanan Administrasi**

Manajemen sarana dan prasarana dalam pendidikan merupakan proses pengelolaan dan pemeliharaan fasilitas pendidikan agar dapat mendukung kelancaran proses pembelajaran secara optimal. Kegiatan dalam manajemen ini mencakup perencanaan, pengadaan, pengawasan, penyimpanan, pencatatan inventaris, penghapusan, serta penataan sarana dan prasarana (Mulyasa, 2012). Sedangkan menurut Sutikno (2012) manajemen sarana dan prasarana mencakup berbagai kegiatan pengelolaan, mulai dari perencanaan kebutuhan, pengadaan, penyimpanan, distribusi, pemanfaatan, pemeliharaan, pencatatan inventaris, hingga penghapusan. Selain itu, manajemen ini juga meliputi pengaturan lahan, bangunan, perlengkapan, serta perabot sekolah agar dapat digunakan secara efektif dan sesuai dengan tujuan (Sutikno, 2012).

Secara umum, tujuan dari manajemen sarana dan prasarana pendidikan adalah menyediakan layanan yang profesional dalam pengelolaan fasilitas pendidikan, sehingga proses pendidikan dapat berlangsung dengan efektif dan efisien (Bafadal I. , 2014, hal. 5). Selain itu, diharapkan tersedia fasilitas atau peralatan belajar yang mencukupi baik dari segi jumlah, kualitas, maupun relevansi dengan kebutuhan. Berdasarkan penjelasan di atas, manajemen sarana dan prasarana merupakan upaya pengelolaan dalam mempersiapkan berbagai fasilitas dan perlengkapan yang diperlukan untuk mendukung kelancaran proses pendidikan di sekolah. Pengelolaan ini bertujuan untuk memastikan keberlangsungan dan keberhasilan pembelajaran, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut R.A. Supriyono, pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, yang pada akhirnya akan memberikan kesan tertentu. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga menjadi faktor penting dalam suatu organisasi. Selain itu, pelayanan juga berperan sebagai strategi dalam menarik minat pelanggan agar tertarik menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan (Supriyono, 2005). Selanjutnya, Gie (2009) menjelaskan bahwa

secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa Latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti melayani, membantu, serta mendukung pencapaian tujuan agar dapat terealisasi dengan optimal. Untuk memastikan kelancaran proses administrasi, diperlukan kegiatan *ministrare*, yaitu penyelenggaraan tata usaha yang mencakup registrasi, inventarisasi, pembukuan, dokumentasi, korespondensi, dan kearsipan. Seluruh kegiatan ini harus dilakukan sesuai dengan sistem, prosedur, dan peraturan yang berlaku. Sedangkan Zainul Arifin (2020) menyatakan bahwa administrasi pendidikan adalah suatu proses kerja sama yang melibatkan pemanfaatan dan pengoptimalan berbagai sumber daya melalui fungsi manajemen, dengan tujuan untuk mewujudkan sasaran pendidikan nasional.

Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi sekolah/pendidikan adalah suatu proses pengelolaan yang sistematis dalam penyelenggaraan pendidikan, yang mencakup berbagai kegiatan seperti pencatatan, inventarisasi, pembukuan, dokumentasi, serta kearsipan. Proses ini bertujuan untuk mendukung efektivitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan pendidikan nasional dengan mengoptimalkan sumber daya melalui fungsi manajemen. Pelayanan yang baik dalam administrasi pendidikan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan kemudahan akses bagi seluruh pihak yang terlibat dalam proses pendidikan.

Dalam pelaksanaannya, Burhanuddin dan Daryanto (2013) mengatakan ada beberapa hal yang menjadi komponen administrasi pendidikan. Komponen-komponen tersebut diantaranya (Burhanuddin, 2013):

- a. Administrasi personil sekolah
- b. Administrasi kurikulum
- c. Administrasi sarana dan prasarana
- d. Administrasi siswa
- e. Administrasi kerjasama sekolah dengan masyarakat

Sama halnya dengan Mahmud (2015) yang mengatakan bahwa komponen/lingkup pelayanan administrasi adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan administrasi urusan keuangan

- b. Pelayanan administrasi urusan kesiswaan
- c. Pelayanan administrasi urusan organisasi dan kepegawaian
- d. Pelayanan administrasi urusan arsip
- e. Pelayanan administrasi urusan sarana dan prasarana
- f. Pelayanan administrasi urusan hubungan masyarakat (humas).

Jika dilihat dari kedua ahli yang mengemukakan komponen/lingkup pelayanan administrasi sekolah dan seluruh pembahasan diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan administrasi sekolah/pendidikan itu dipengaruhi oleh beberapa hal salah satunya adalah manajemen sarana dan prasarana.

Penelitian ini relevan dengan bidang keilmuan Manajemen Pendidikan Islam karena mengkaji aspek manajemen sarana dan prasarana serta pelayanan administrasi sekolah, yang merupakan bagian penting dalam tata kelola lembaga pendidikan. Dalam perspektif MPI, pengelolaan fasilitas dan layanan administrasi yang efektif mencerminkan prinsip-prinsip manajemen seperti efisiensi, tanggung jawab, dan pelayanan yang optimal. Selain itu, objek penelitian yang berada di bawah yayasan swasta juga mencerminkan realitas manajerial dalam pendidikan Islam yang kerap dihadapi oleh lembaga non-pemerintah. Dengan demikian, penelitian ini mendukung pencapaian kompetensi mahasiswa MPI sebagai calon manajer pendidikan yang mampu merancang dan menerapkan strategi manajerial sesuai dengan nilai-nilai keislaman dan kebutuhan institusi pendidikan.