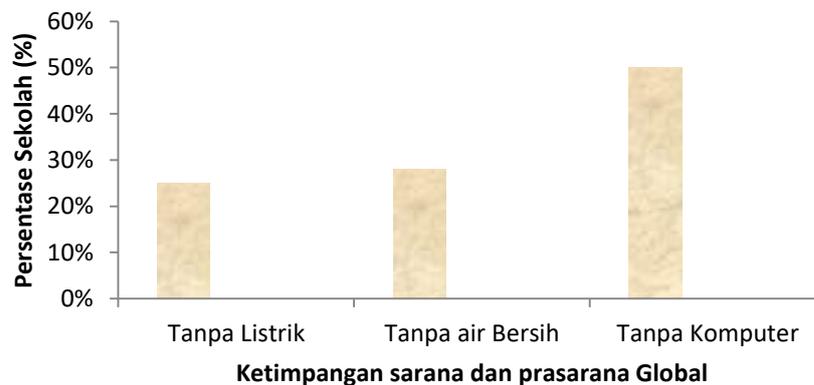


BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan merupakan elemen strategis dalam membentuk kualitas sumber daya manusia dan menentukan arah pembangunan suatu bangsa. Menurut Mulyasa (2006:24), pendidikan tidak hanya mencakup proses belajar mengajar saja, tetapi juga melibatkan sistem yang saling terhubung seperti manajemen, administrasi, serta pengelolaan sarana dan prasarana. Dalam sistem pendidikan modern, manajemen sarana dan prasarana bukan hanya sebatas aspek teknis, melainkan menjadi bagian penting dalam menciptakan layanan administrasi pendidikan yang berkualitas.

Ketimpangan sarana dan prasarana pendidikan yang masih terjadi di berbagai negara menunjukkan bahwa persoalan sarana dan prasarana belum sepenuhnya menjadi prioritas dalam pembangunan pendidikan global. Pada tingkat internasional, permasalahan ini nyata terjadi berdasarkan laporan *UNESCO* dan *World Bank*, sekitar 25% sekolah di dunia tidak memiliki akses listrik, 28% belum memiliki air bersih, dan hampir 50% belum dilengkapi perangkat komputer atau teknologi informasi. Hal ini dapat dilihat dari Gambar 1.1 berikut:



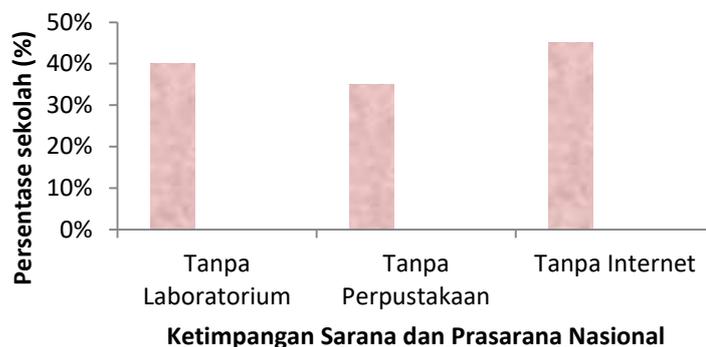
Gambar 1. 1 Data Sarana dan Prasarana Global

Sumber: Diadaptasi dan dimodifikasi dari *UNESCO* dan *World Bank* (2024)

Data pada Gambar 1.1 menunjukkan bahwa ketimpangan sarana dan prasarana pendidikan masih menjadi tantangan serius di tingkat global. Persentase sekolah yang tidak memiliki akses listrik, air bersih, maupun perangkat teknologi informasi mencerminkan rendahnya perhatian terhadap penyediaan infrastruktur dasar. Kondisi ini menjadi indikator bahwa sarana prasarana belum sepenuhnya menjadi prioritas dalam pembangunan pendidikan, terutama di negara berkembang.

Masalah ini semakin diperparah oleh kurangnya pemeliharaan rutin, sehingga menyebabkan fasilitas mengalami kerusakan yang menghambat efektivitas layanan administrasi. Tantangan lain adalah rendahnya tingkat pemanfaatan perangkat teknologi informasi untuk mendukung pengelolaan data dan layanan, yang sering kali berdampak pada lambatnya proses administrasi pendidikan.

Mengatasi hal permasalahan tersebut, pemerintah telah meluncurkan berbagai program strategis. Salah satunya adalah *Realizing Education's Promise-Madrasah Education Quality Reform* (REP-MEQR) yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana madrasah. Program ini menekankan pentingnya langkah-langkah konkret dalam memastikan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai di seluruh madrasah. Fenomena serupa juga terlihat dalam program Bantuan Operasional Sekolah yang diharapkan mampu mendorong peningkatan kualitas layanan pendidikan. Namun demikian, data nasional Badan Pusat Statistik (BPS) masih menunjukkan bahwa sekitar 40% sekolah masih belum memiliki laboratorium, 35% belum memiliki perpustakaan, dan lebih dari 45% belum memiliki akses internet memadai, terutama di daerah 3T (tertinggal, terluar dan terpencil). Ketimpangan ini turut memengaruhi kemampuan lembaga dalam menyediakan layanan administrasi yang efisien dan responsif. Berikut merupakan gambar 1.2 mengenai grafik data sarana dan prasarana nasional.



Gambar 1. 2 Data Sarana dan Prasarana Nasional

Sumber: Diadaptasi dan dimodifikasi dari Badan Pusat Statistik (BPS) (2024)

Data pada Gambar 1.2 menunjukkan bahwa ketimpangan sarana dan prasarana pendidikan juga terjadi di tingkat nasional, terutama dalam hal laboratorium, perpustakaan, dan akses internet. Kondisi ini menggambarkan tantangan yang masih dihadapi sekolah-sekolah di Indonesia dalam menyediakan lingkungan belajar yang memadai. Oleh karena itu, penting untuk memahami konsep sarana dan prasarana pendidikan secara teoritis sebagai landasan dalam pengelolaannya.

Dalam konteks penyelenggaraan pendidikan, sarana dan prasarana pendidikan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan untuk mencapai tujuan pendidikan. Menurut Bararah sarana dan prasarana meliputi segala alat atau perlengkapan yang digunakan dalam proses pembelajaran, baik secara langsung seperti media pembelajaran, permainan edukatif dan buku, maupun secara tidak langsung seperti kondisi ruangan yang bersih dan nyaman (Bararah, 2020:352). Jaja Jahari menyatakan bahwa manajemen sarana dan prasarana Pendidikan melibatkan pengelolaan semua peralatan, alat dan fasilitas yang digunakan dalam proses belajar mengajar untuk memastikan proses pembelajaran berjalan efektif. Pengelolaan ini mencakup perencanaan, pengadaan, pendistribusian, penggunaan dan pemeliharaan, inventarisasi serta penghapusan (Jahari, 2013:103).

Manajemen sarana dan prasarana yang efektif dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi pendidikan. Lingkungan belajar yang nyaman dan fasilitas yang memadai berkontribusi pada peningkatan motivasi belajar siswa dan hasil

akademik (Hasanah, 2021:445). Kualitas layanan pendidikan dapat diartikan sebagai kemampuan suatu lembaga pendidikan dalam memberikan layanan yang memuaskan siswa, orang tua dan masyarakat. Menurut Hidayat (2021:120) kualitas layanan pendidikan sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sarana fisik yang memadai serta kompetensi pengelolaannya, yang memberikan dampak pada pencapaian hasil belajar dan kepuasan pengguna. Penelitian oleh Fajarani dkk (2021:3) menunjukkan bahwa manajemen sarana dan prasarana pendidikan secara efektif menciptakan lingkungan pembelajaran yang kondusif dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

Madrasah Aliyah Ar Rosyidiyah Kota Bandung merupakan salah satu lembaga pendidikan yang memiliki kondisi sarana dan prasarana cukup lengkap, seperti ruang kelas, laboratorium, ruang guru, ruang administrasi dan perpustakaan yang baik. Penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan sarana dan prasarana yang efektif dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan, termasuk kepuasan siswa dan orang tua (Hasanah, 2021: 448). Sarana dan prasarana yang dikelola dengan baik akan berdampak pada kelancaran aktivitas administratif, efisiensi waktu, dan kenyamanan bagi tenaga kependidikan dan peserta didik. Namun, dalam praktiknya pengelolaan sarana dan prasarana tidak lepas dari berbagai tantangan yang mempengaruhi kualitas layanan administrasi secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 21 Mei 2025 dengan Kepala Tata Usaha Madrasah Aliyah Ar Rosyidiyah, ditemukan beberapa tantangan serta kendala utama dalam pengelolaan sarana dan prasarana. Tantangan tersebut meliputi keterbatasan dana, kurang optimalnya pemeliharaan fasilitas, serta terbatasnya ruang yang tersedia untuk kegiatan administrasi. Kondisi tersebut berdampak pada terbatasnya pemanfaatan sarana dan prasarana administrasi secara maksimal, sehingga mengurangi kelancaran proses pelayanan, memperlambat alur kerja dan menurunkan efisiensi waktu dalam layanan administrasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana pengaruh manajemen sarana dan prasarana terhadap

kualitas layanan administrasi pendidikan di Madrasah Aliyah Ar-Rosyidiyah Kota Bandung. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk membuat judul penelitian mengenai Pengaruh Manajemen Sarana Dan Prasarana Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan Di Madrasah Aliyah Ar-Rosyidiyah Kota Bandung.

Pentingnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi madrasah lain dalam meningkatkan manajemen sarana prasarana mereka demi mencapai kualitas pendidikan yang lebih baik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, apabila manajemen sarana dan prasarana diterapkan dengan baik dan memerankan diri dalam peningkatan kualitas layanan administrasi. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen sarana dan prasarana di Madrasah Aliyah Ar-Rosyidiyah Bandung?
2. Bagaimana kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Ar-Rosyidiyah Bandung?
3. Bagaimana pengaruh sarana dan prasarana terhadap kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Ar-Rosyidiyah Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan berdasarkan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui manajemen sarana dan prasarana di Madrasah Aliyah Ar-Rosyidiyah Bandung.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan di Madrasah Aliyah Ar-Rosyidiyah Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh sarana dan prasarana terhadap kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Ar-Rosyidiyah Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran positif dan bermanfaat yang mendalam tentang pengaruh manajemen sarana

prasarana madrasah terhadap kualitas layanan pendidikan di Madrasah Aliyah Ar-Rosyidiyah Bandung, penelitian ini secara teoritis dan praktis memiliki manfaat antara lain:

a. Manfaat Teoritis

- 1) Sebagai suatu usaha dalam menambah pengetahuan tentang pengaruh manajemen sarana dan prasarana terhadap kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Ar-Rosyidiyah Bandung?
- 2) Menambah ilmu pengetahuan serta menambah referensi bacaan lagi bagi penulis.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Madrasah, diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru bagi pengelola madrasah dalam meningkatkan manajemen sarana dan prasarana. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang manajemen sarana dan prasarana, maka diharapkan madrasah dapat menyediakan fasilitas yang lebih baik.
- 2) Bagi Kepala Madrasah, dijadikan sebagai bahan evaluasi mengenai manajemen sarana dan prasarana terhadap kualitas layanan Pendidikan
- 3) Bagi Penulis, untuk mengetahui seberapa penting pengaruh manajemen sarana dan prasarana terhadap kualitas layanan pendidikan.

E. Kerangka Berfikir

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah manajemen sarana dan prasarana, sedangkan variabel terikatnya adalah kualitas layanan administrasi pendidikan. Manajemen sarana dan prasarana pastinya berperan penting sebagai variabel bebas yang memengaruhi kualitas layanan pendidikan di Madrasah Aliyah Ar-Rosyidiyah Bandung.

1. Manajemen Sarana dan Prasarana

Manajemen sarana dan prasarana mencakup pengelolaan fisik, peralatan, dan sumber daya yang diperlukan untuk mendukung proses pendidikan. Pengelolaan yang baik terhadap sarana dan prasarana diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang dapat mendukung efektivitas layanan administrasi. Adanya pengelolaan sarana dan prasarana pada lembaga pendidikan akan berdampak pada pemenuhan sarana dan prasarana sesuai dengan standar nasional

serta jelas dalam penggunaan dan pemeliharannya (Rika, 2020:11). Menurut Bafadal (2014:89) secara umum tujuan manajemen sarana dan prasarana pendidikan adalah memberikan layanan secara professional di bidang sarana dan Pendidikan dalam rangka terselenggaranya proses Pendidikan secara efektif dan efisien (Bararah, 2014: 48).

Menurut Mulyasa (2002:49-50) dalam hal kegiatan pengelolaan sarana dan prasarana yang dapat memberikan kontribusi secara optimal dan menjalankan proses pendidikan secara efektif dan efisien, maka perlu dilakukannya beberapa hal berikut:

1) Perencanaan

Perencanaan adalah suatu proses kegiatan yang menggambarkan sebelumnya hal hal yang akan dikerjakan kemudian dalam rangka mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Dengan demikian, perencanaan sarana dan prasarana pendidikan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses perkiraan secara matang rancangan pembelian, pengadaan, rehabilitasi, distribusi atau pembuatan peralatan dan perlengkapan yang sesuai dengan kebutuhan sekolah.

2) Pengadaan

Pengadaan ialah serangkaian kegiatan menyediakan berbagai jenis sarana dan prasarana pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan untuk mencapai tujuan pendidikan. Kebutuhan sarana dan prasarana dapat berkaiatan dengan jenis spesifikasi, jumlah, waktu, tempat, harga serta sumber yang harus dipertanggung jawabkan.

3) Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah kegiatan merawat, memelihara dan menyimpan barang-barang sesuai dengan bentuk-bentuk jenis barangnya sehingga barang tersebut awet dan tahan lama. Pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana Pendidikan di sekolah merupakan aktivitas yang harus dijalankan untuk menjaga agar perlengkapan yang dibutuhkan itu dalam kondisi yang siap pakai.

4) Penginventarisasian

Penginventarisasian ialah kegiatan melaksanakan penggunaan, penyelenggaraan, pengaturan dan pencatatan barang barang, menyusun daftar

barang yang menjadi milik sekolah ke dalam satu daftar inventaris barang secara teratur.

5) Penghapusan

Penghapusan barang adalah kegiatan akhir dari siklus pengelolaan sarana dan prasarana yang dilakukan dengan menggunakan mekanisme tertentu, berdasarkan peraturan dan ketentuan yang berlaku. Tujuan penghapusan sarana dan prasarana adalah untuk membebaskan bendaharawan barang atau pengelola dari pertanggung jawaban administrasi dan fisik atas barang milik negara yang berada di bawah atau pengurusannya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

2. Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan

Kualitas layanan administrasi merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung pencapaian tujuan pendidikan. Kualitas layanan administrasi yang baik ditentukan oleh kecepatan, ketepatan, responsivitas, empati, dan keandalan layanan yang diberikan kepada pengguna, baik itu siswa, orang tua, maupun guru. Menurut Prastowo dan Suwanto (2020:135), pengelolaan administrasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan pendidikan dan menciptakan efisiensi dalam proses operasional sekolah. Penelitian mereka menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi, seperti sistem manajemen sekolah berbasis digital, secara signifikan dapat meningkatkan akurasi data administrasi dan mempercepat proses layanan. Dengan demikian, kualitas layanan administrasi pendidikan yang optimal tidak hanya mendukung kelancaran operasional sekolah, tetapi juga menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pendidikan tersebut.

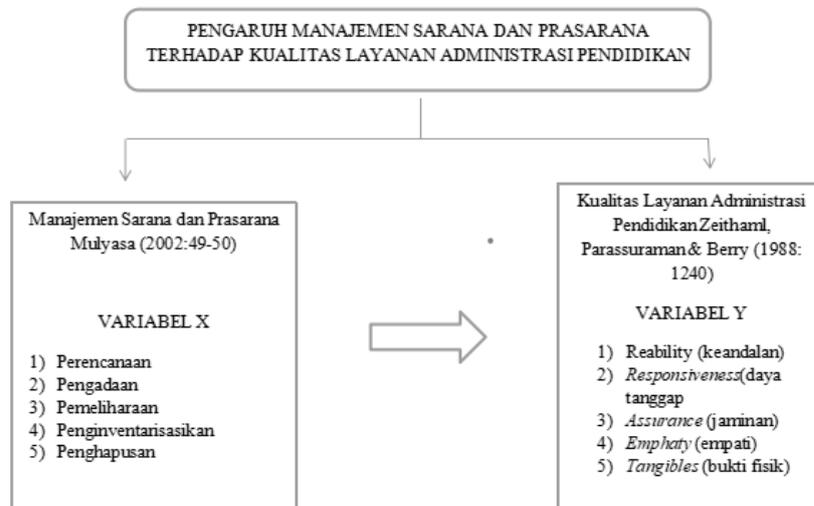
Menurut *Zeithaml, Parassuraman & Berry* (1988: 1240) ada 5 dimensi dari kualitas layanan yaitu sebagai berikut:

- 1) *Reability* (keandalan): kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
- 2) *Responsiveness* (daya tanggap): kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.

- 3) *Assurance* (jaminan): pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Dimensi jaminan mencakup fitur-fitur berikut: kompetensi untuk melakukan layanan, kesopanan dan rasa hormat kepada pelanggan, komunikasi yang efektif dengan pelanggan, dan sikap umum bahwa server memiliki kepentingan terbaik pelanggan di hati.
- 4) *Emphaty* (empati): memberikan perhatian, perhatian secara individual kepada pelanggan mencakup fitur-fitur berikut: mudah dalam melakukan pendekatan, kepekaan tinggi, dan upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan
- 5) *Tangibles* (bukti fisik): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi. Kondisi lingkungan fisik adalah bukti nyata dari kepedulian dan perhatian terhadap detail yang diperlihatkan oleh penyedia layanan

Manajemen yang baik mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi terhadap fasilitas pendidikan yang ada, sehingga dapat menciptakan lingkungan belajar yang nyaman dan kondusif. Menurut Rachmawati (2020:17), pengelolaan yang efektif terhadap sarana dan prasarana pendidikan dapat meningkatkan motivasi dan partisipasi siswa dalam proses belajar.

Keterkaitan antara manajemen sarana dan prasarana dengan kualitas layanan pendidikan sangat erat. Menurut Dewey (1938:66), lingkungan belajar yang baik akan memengaruhi proses belajar siswa secara positif. Jika sarana dan prasarana dikelola dengan baik, siswa akan merasa lebih nyaman dan termotivasi dalam belajar. Hal ini berdampak pada kepuasan siswa dan orang tua terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh madrasah.



Gambar 1. 3 Skema Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan

F. Hipotesis

Hipotesis merupakan prediksi-prediksi yang dibuat oleh penulis tentang hubungan antar variable. Uji hipotesis adalah salah satu cara yang digunakan untuk menguji kebenaran atas suatu pernyataan secara statistik serta menarik kesimpulan akan diterima atau ditolaknya pernyataan tersebut (Anuraga, 2019:22). Pada penelitian ini, hipotesis yang digunakan untuk menguji data yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. H₀: Tidak terdapat pengaruh sarana dan prasarana terhadap kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Ar-Rosyidiyah Bandung
2. H_a: Terdapat pengaruh sarana dan prasarana terhadap kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Ar-Rosyidiyah Bandung

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Untuk memperdalam kajian terkait pengaruh manajemen sarana dan prasarana terhadap kualitas layanan administrasi pendidikan telah dikaji beberapa referensi yang relevan dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Kiki Anita Rahmawati (2019). Skripsi	Pengaruh Manajemen Sarana dan Prasarana Terhadap	Sama-sama meneliti pengaruh manajemen sarana dan prasarana di lingkungan	Perbedaan dengan penelitian saya, lebih kearah kualitas layanan administrasi pendidikan

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Peningkatan Kualitas Layanan Pembelajaran di Madrasah Aliyah Negeri 1 Mojokerto	madrasah	sedangkan penelitian oleh kiki anita ini lebih mengeksplorasi kualitas layanan pembelajaran di MAN 1 Mojokerto
2	Eling Retno Kholifah (2022) Skripsi	Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Peningkatan kualitas Pembelajaran di Madrasah Aliyah An-Nur Tangkit Muaro Jambi	Sama-sama meneliti efektivitas manajemen sarana dan prasarana di madrasah	Perbedaan dengan penelitian saya terletak pada kualitas layanan yang dikaji, penelitian saya lebih kearah kualitas layanan administrasi pendidikan serta dalam lokasi penelitiannya juga berbeda.
3	Rosida Romadhona (2024) Skripsi		Sama-sama meneliti mengenai pengaruh manajemen sarana dan prasarana	Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus dan lokasi. Penelitian sebelumnya menekankan pencapaian akreditasi sebagai hasil manajemen sarana prasarana, sedangkan penelitian saya fokus pada pengaruhnya terhadap kualitas layanan administrasi pendidikan.
4	Muhammad Rizaldi Aznan (2022) Skripsi	Pengaruh Manajemen Sarana Dan Prasarana Terhadap Kualitas Layanan Pembelajaran Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kampar	Sama-sama meneliti mengenai manajemen sarana dan prasarana dan kualitas layanan	Perbedaan dengan penelitian saya terletak pada fokus penelitiannya, penelitian saya lebih mengeksplorasi kearah kualitas layanan administrasi pendidikan sementara penelitian ini menyoroti kualitas layanan

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
				pembelajaran
5	Edy Siswanto, Dian Hidayati (2020). Jurnal	<i>Management Indicators of good Infrastructure Facilities to Improve School Quality</i>	Sama-sama membahas mengenai pentingnya manajemen sarana dan prasarana untuk meningkatkan kualitas sekolah	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya terletak pada fokus penelitian yang berfokus kepada kualitas layanan administrasi dan mengukur aspek operasional dibalik layar yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan administrasi sekolah
6	Farid Wajdi, Zulfikar Putra, Asmani Arif (2023). Jurnal	<i>Management of Educational Facilities and Infrastructure in Improving Learning Productivity in Elementary School</i>	Sama-sama meneliti dampak pengelolaan sarana dan prasarana terhadap kualitas pendidikan	Penelitian ini berfokus kepada dampak fasilitas dan infrastruktur terhadap produktivitas belajar yang lebih menekankan pada aktivitas diruang kelas dan proses pembelajaran langsung, berbeda dengan penelitian saya yang berfokus kepada kualitas layanan administrasi pendidikan.
7	Ina Nurul Inayah, Mulyawan safwandi Nugraha, Endin Nasrudin (2023) Jurnal	Pengaruh Manajemen Sarana Prasarana dan Kompetensi Pedagogik Guru Terhadap Minat Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam	Sama-sama meneliti pengaruh manajemen sarana dan prasarana	Perbedaan penelitian bisa dilihat dari fokus penelitiannya yang mana penelitian ini lebih menekankan pada pengaruh manajemen sarana prasarana terhadap minat belajar siswa, sedangkan penelitian saya lebih berfokus kepada kualitas layanan administrasi pendidikan.

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
8	Dini Azzahra, Sumarlin, Irnawati (2023) Jurnal	Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Siswa Di SMA Negeri 9 Makassar	Sama-sama meneliti mengenai layanan administrasi akademik dan pengaruhnya terhadap kepuasan siswa	Penelitian saya lebih terfokus pada kualitas layanan administrasi pendidikan sedangkan penelitian ini berfokus pada kepuasan siswa
9	Ade Hermawan, Abdul Rohman, Riky Saputra (2022) Jurnal	<i>Analysis of School Administration Implementation</i>	Sama-sama membahas mengenai pelaksanaan layanan administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas operasional	Penelitian ini bersifat evaluatif dan dilakukan pada aspek multi administrasi (keuangan, kepegawaian, sarpras) bukan hubungan antar variabel, sedangkan penelitian saya lebih kepada pengaruh manajemen sarana dan prasarana terhadap kualitas layanan administrasi pendidikan
10	Azkiyah Nufus, Sayan Suryana, Saprialman (2024) Jurnal	Layanan Administrasi Pendidikan Sebagai Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Santri	Sama-sama meneliti mengenai layanan administrasi	Subjek penelitian adalah santri di madrasah diniyah (non-formal) bukan siswa di madrasah aliyah

Sumber: Jurnal dan Skripsi