

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Manajemen adalah suatu proses yang teratur yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan dengan cara yang efisien dan efektif. Perencanaan menetapkan tujuan dan arah, pengorganisasian berfungsi untuk menyusun pembagian tugas dan tanggung jawab, pelaksanaan mendorong aktivitas kerja melalui kepemimpinan, dan pengendalian memastikan semua aktivitas berlangsung sesuai rencana yang ditetapkan. Oleh karena itu, manajemen bertujuan untuk memaksimalkan penggunaan sumber daya agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan optimal. Manajemen berperan juga dalam pengelolaan sarana prasarana.

Sarana pendidikan mencakup alat yang digunakan secara langsung dalam kegiatan belajar, diantaranya buku, meja, serta media pembelajaran, yang memiliki peranan krusial dalam meningkatkan efektivitas proses belajar. Di sisi lain, prasarana pendidikan mencakup fasilitas pendukung yang tidak digunakan secara langsung, seperti bangunan, halaman, taman, serta lingkungan sekolah yang berkontribusi dalam menciptakan suasana belajar yang nyaman dan mendukung. Keduanya saling berkaitan dan perlu dikelola dengan baik agar proses pendidikan dapat berjalan dengan baik serta tujuan pendidikan bisa tercapai secara efisien dan efektif.

Manajemen sarana dan prasarana merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pendidikan yang efektif. Keberhasilan suatu lembaga pendidikan dalam mencapai tujuan pembelajaran tidak hanya bergantung pada kurikulum dan tenaga pendidik, tetapi juga pada bagaimana sarana dan prasarana dikelola secara optimal. Sarana pendidikan seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, serta media pembelajaran, dan prasarana berupa gedung, halaman sekolah, serta fasilitas pendukung lainnya memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang nyaman dan kondusif.

kegiatan manajemen sarana dan prasarana meliputi perencanaan, pengadaan, inventarisasi, penyimpanan, pemeliharaan, pemanfaatan, dan penghapusan fasilitas Pendidikan. Setiap tahapan tersebut saling berkaitan dan berfungsi untuk menjamin tersedianya sarana yang memadai serta mendukung kelancaran proses pembelajaran. Oleh karena itu, pengelolaan yang tidak optimal akan berdampak langsung pada kualitas pelayanan pendidikan di sekolah.

Pelayanan merujuk pada rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan guna memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan melalui interaksi yang efektif. Pelayanan berfokus pada mutu dari proses dan hasil yang diperoleh, termasuk ketepatan, kecepatan, dan sikap, sehingga dapat memberikan kepuasan serta memperkuat kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

Kualitas layanan pendidikan juga ditentukan oleh berbagai kebijakan dan peraturan pemerintah sebagai pedoman dalam menjalankan pendidikan. Di dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional disebutkan bahwa pendidikan harus dijalankan secara demokratis, adil, tidak membedakan, serta menghargai hak-hak manusia. Ini menunjukkan bahwa layanan pendidikan perlu memiliki kualitas yang baik dan didasarkan pada kebutuhan peserta didik.

Kualitas pelayanan pendidikan merupakan tingkat keunggulan layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan peserta didik serta masyarakat, yang tidak hanya dilihat dari hasil akhir tetapi juga dari proses penyampaian. Kualitas tersebut diukur melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati, yang secara keseluruhan mencerminkan mutu layanan pendidikan yang optimal.

Studi pendahuluan Fitriani et al., (2023) berjudul "Pengaruh Manajemen Sarana Dan Prasarana Terhadap Mutu Pendidikan di SMK Negeri 9 Jeneponto" menemukan pengaruh signifikan manajemen sarana prasarana terhadap mutu pendidikan dengan koefisien regresi 0,540 dan kontribusi 33,5%, menggunakan analisis regresi linear sederhana pada 59 responden siswa dan guru. Namun,

Penelitian tersebut mengukur dampak terhadap mutu pendidikan secara umum di SMK, tanpa menggunakan dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) spesifik untuk kualitas pelayanan pendidikan.

Berdasarkan data resmi Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah, SMA Laboratorium Percontohan UPI Cibiru merupakan satuan pendidikan jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) berstatus swasta yang berlokasi di Jalan Raya Cibiru No. 15, Desa Cibiru Wetan, Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat. Sekolah ini berada di bawah naungan Yayasan Penyelenggara Sekolah Laboratorium Bumi Siliwangi, memiliki NPSN 70045667, serta telah memperoleh akreditasi A, yang menunjukkan bahwa sekolah telah memenuhi standar mutu pendidikan sesuai ketentuan nasional. Selain itu, sekolah telah menerapkan Kurikulum Merdeka sebagai kurikulum yang digunakan dalam proses pembelajaran.

Berdasarkan data referensi Kemendikdasmen, SMA *Labschool* UPI Cibiru, didukung akses internet *wireless* dan *dedicated* internet, serta menggunakan sumber listrik dari PLN sebagai penunjang kegiatan pembelajaran dan administrasi sekolah. Dari sisi peserta didik, data terbaru menunjukkan jumlah peserta didik sebanyak 280 orang yang seluruhnya berada pada jenjang SMA dengan sistem pembelajaran Kurikulum Merdeka. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sekolah memiliki sarana dasar yang mendukung penyelenggaraan proses pendidikan.

Meskipun demikian, berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, masih terdapat beberapa kondisi empiris yang perlu mendapat perhatian dalam pengelolaan sarana dan prasarana. Beberapa fasilitas pembelajaran seperti laboratorium dan perpustakaan belum tersedia secara optimal, sementara ruang kelas tambahan masih terbatas sehingga pada kondisi tertentu proses pembelajaran harus gabung dengan ruang yang lain yang tersedia. Selain itu, fasilitas pendukung pembelajaran di luar kelas juga masih memerlukan pengembangan agar mampu menunjang kegiatan akademik maupun nonakademik secara lebih efektif.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi ideal berdasarkan standar penyelenggaraan pendidikan dengan kondisi faktual di lapangan. Walaupun sekolah telah memiliki akreditasi yang sangat baik dan memenuhi berbagai persyaratan administratif sebagai satuan pendidikan, optimalisasi pengelolaan sarana dan prasarana masih menjadi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Oleh karena itu, pengelolaan sarana dan prasarana yang dilakukan secara efektif dan berkelanjutan menjadi aspek penting untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di SMA *Labschool* UPI Cibiru Kabupaten Bandung. Dengan demikian SMA *Labschool* UPI Cibiru dipandang sebagai lokasi yang relevan untuk mengkaji pengaruh manajemen sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan pendidikan, karena sekolah ini sedang berupaya meningkatkan mutu layanan pendidikan melalui pengelolaan sarana dan prasarana yang lebih efektif dan efisien.

Hasil studi awal di SMA *Labschool* UPI Cibiru menunjukkan bahwa manajemen sarana dan prasarana telah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya berbagai kendala, seperti keterbatasan ruang kelas tambahan untuk kelas peminatan yang menyebabkan proses pembelajaran kurang fleksibel, sehingga beberapa kegiatan belajar harus menyesuaikan jadwal penggunaan ruang dan tidak dapat memanfaatkan metode maupun media pembelajaran secara maksimal. Selain itu, belum tersedianya fasilitas penting seperti laboratorium dan perpustakaan yang memadai turut membatasi pengalaman belajar peserta didik, khususnya dalam pembelajaran berbasis praktik dan pengayaan literasi.

Di sisi lain, fasilitas penunjang di area luar kelas seperti ruang terbuka, tempat belajar, dan sarana olahraga juga masih terbatas, sehingga belum mampu mendukung kegiatan non-akademik secara optimal. Padahal, keberadaan fasilitas tersebut penting untuk menciptakan lingkungan belajar yang nyaman, interaktif, dan mendukung perkembangan sosial peserta didik.

Kondisi tersebut berdampak pada belum optimalnya kualitas pelayanan pendidikan, terutama dalam aspek kenyamanan belajar, keandalan layanan, serta dukungan fasilitas pembelajaran yang memadai. Dengan demikian, telah

terjadinya manajemen sarana prasarana, namun belum optimalnya kualitas pelayanan pendidikan, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor penyebab serta merumuskan strategi peningkatan yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Kualitas pelayanan pendidikan merupakan salah satu indikator keberhasilan sekolah dalam memenuhi kebutuhan peserta didik sebagai pengguna layanan pendidikan. Pelayanan pendidikan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh proses pembelajaran yang berlangsung di dalam kelas, tetapi juga oleh ketersediaan fasilitas, kecepatan pelayanan administrasi, kenyamanan lingkungan belajar, serta kemampuan sekolah dalam memberikan layanan yang responsif, andal, dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik. Apabila kualitas pelayanan pendidikan belum optimal, maka kepuasan peserta didik terhadap layanan sekolah akan menurun, yang pada akhirnya dapat memengaruhi efektivitas pembelajaran serta citra lembaga pendidikan.

Berdasarkan hasil observasi awal juga di SMA *Labschool* UPI Cibiru, kualitas pelayanan pendidikan masih menghadapi beberapa kendala. Pada aspek bukti fisik (*tangible*), keterbatasan ruang kelas, belum tersedianya laboratorium dan perpustakaan yang memadai, serta minimnya fasilitas penunjang pembelajaran menyebabkan peserta didik belum memperoleh lingkungan belajar yang optimal. Pada aspek keandalan (*reliability*), penggunaan ruang belajar tambahan yang harus bersamaan ruang lain mengakibatkan proses pembelajaran kurang efektif dan belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan perencanaan. Dari aspek daya tanggap (*responsiveness*), pemenuhan kebutuhan fasilitas pembelajaran belum dapat dilakukan secara cepat karena keterbatasan sarana yang tersedia. Selanjutnya, pada aspek jaminan (*assurance*), keterbatasan fasilitas praktik menyebabkan sekolah belum mampu memberikan jaminan layanan pembelajaran yang maksimal sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Sementara itu, pada aspek empati (*empathy*), sekolah telah berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada peserta didik, namun keterbatasan sarana dan prasarana menyebabkan pelayanan tersebut belum dapat memenuhi seluruh kebutuhan belajar siswa secara optimal.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di SMA *Labschool* UPI Cibiru masih memerlukan peningkatan. Mengacu pada dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL, pelayanan pendidikan yang berkualitas harus mampu memberikan bukti fisik yang memadai, layanan yang andal, responsif terhadap kebutuhan peserta didik, memberikan jaminan pelayanan yang profesional, serta menunjukkan empati kepada seluruh peserta didik. Oleh karena itu, pengelolaan sarana dan prasarana menjadi salah satu faktor penting yang diduga berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di sekolah.

Keseluruhan temuan tersebut mengindikasikan bahwa manajemen sarana prasarana menjadi salah satu aspek penting yang berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMA *Labschool* UPI Cibiru. Ketika pengelolaan sarana prasarana tidak berjalan optimal baik dalam perencanaan, pengadaan, inventarisasi, pemeliharaan, hingga pemanfaatan maka kualitas pelayanan pendidikan pun ikut terpengaruh. Layanan menjadi kurang responsif, tidak sepenuhnya andal, dan tidak memberikan kenyamanan bagi peserta didik. Hal ini memperlihatkan bahwa manajemen sarana prasarana memiliki hubungan yang kuat dengan kualitas pelayanan pendidikan. Ketika sarana prasarana tidak dikelola dengan baik, maka layanan pendidikan yang diterima siswa pun ikut menurun, baik dari sisi kenyamanan, kelancaran pembelajaran, maupun pengalaman belajar secara keseluruhan.

Berdasarkan temuan awal ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara kondisi ideal yang diharapkan dengan realitas yang terjadi di lapangan. Idealnya, sekolah menyediakan sarana prasarana yang lengkap, terawat, dan siap digunakan untuk menunjang seluruh aspek pelayanan pendidikan. Namun, beberapa hambatan yang ditemukan menunjukkan perlunya peningkatan dalam manajemen sarana prasarana agar kualitas pelayanan pendidikan di SMA *Labschool* UPI Cibiru dapat lebih optimal.

Berdasarkan fenomena tersebut, dapat diidentifikasi bahwa masalah utama yang muncul adalah belum optimalnya manajemen sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan kegiatan belajar mengajar secara efektif. Hal ini

mencakup aspek perencanaan, pengadaan, pemeliharaan, dan pengawasan sarana serta prasarana pendidikan yang belum berjalan secara menyeluruh.

Urgensi pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan juga ditegaskan dalam peraturan perundang-undangan. Penegasan tersebut diperkuat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Standar Nasional Pendidikan, yang menetapkan bahwa sarana dan prasarana merupakan salah satu komponen dalam Standar Nasional Pendidikan yang harus dipenuhi oleh setiap satuan pendidikan. Standar sarana dan prasarana meliputi ketersediaan ruang belajar, laboratorium, perpustakaan, tempat berolahraga, tempat beribadah, peralatan pembelajaran, media pendidikan, serta fasilitas penunjang lainnya yang diperlukan untuk mendukung proses pembelajaran secara efektif. Dengan demikian, pemenuhan standar sarana dan prasarana menjadi indikator penting dalam mewujudkan mutu pendidikan dan kualitas pelayanan pendidikan di sekolah. Berdasarkan ketentuan tersebut, pengelolaan sarana dan prasarana memiliki posisi yang sangat strategis karena berhubungan langsung dengan terpenuhinya Standar Nasional Pendidikan dan peningkatan kualitas pelayanan pendidikan. Namun, hasil studi pendahuluan di SMA *Labschool* UPI Cibiru menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa keterbatasan fasilitas pembelajaran yang berpotensi memengaruhi kualitas layanan yang diterima peserta didik. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar yang ditetapkan dalam regulasi dengan kondisi empiris di lapangan, sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana manajemen sarana dan prasarana berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pendidikan. Jika pengelolaan ini tidak dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan, maka kualitas pelayanan pendidikan akan sulit tercapai sesuai dengan standar mutu yang diharapkan.

Berdasarkan masalah yang terjadi di lapangan, maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai **pengaruh manajemen sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMA *Labschool* UPI Cibiru.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka peneliti membuat beberapa rumusan masalah penelitian dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah manajemen sarana prasarana diterapkan di SMA *Labschool* UPI Cibiru ?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan pendidikan di SMA *Labschool* UPI Cibiru ?
3. Sejauh Manakah Pengaruh manajemen sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMA *Labschool* UPI Cibiru ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan manajemen sarana prasarana di SMA *Labschool* UPI Cibiru.
2. Untuk memahami kualitas pelayanan pendidikan di SMA *Labschool* UPI Cibiru.
3. Untuk menganalisis pengaruh manajemen sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMA *Labshool* UPI Cibiru.

D. Manfaat Hasil Penelitian

a. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam ranah manajemen pendidikan, dengan memperluas pemahaman tentang pengaruh manajemen sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMA *Labschool* UPI Cibiru.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Sekolah

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan acuan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan

melalui pengelolaan sarana dan prasarana yang dilakukan secara lebih optimal, terstruktur, dan berkesinambungan.

2) Bagi Penulis

Hasil penelitian dapat menambah wawasan mengenai manajemen sarana dan prasarana sekolah dan kualitas pelayanan pendidikan

3) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya

E. Kerangka Berpikir

1. Manajemen Sarana prasarana

Manajemen sarana dan prasarana adalah faktor penting yang memengaruhi keberhasilan kegiatan belajar mengajar di sekolah. Dengan mengelola fasilitas secara baik, semua alat dan infrastruktur yang dimiliki sekolah dapat bekerja secara maksimal untuk mendukung berjalan lancarnya proses pembelajaran.

Sarana dan prasarana yang ada di sekolah harus digunakan dan dikelola dengan baik demi mendukung proses belajar mengajar. Dengan mengelola sarana dan prasarana tersebut, penggunaannya bisa lebih efektif dan efisien. Pengelolaan sarana dan prasarana sangat penting dalam sekolah karena keberadaannya sangat mendukung kelancaran dan keberhasilan belajar mengajar di sekolah.

Menurut Ananda & Banurea, (2017) manajemen sarana dan prasarana pendidikan merupakan suatu proses pengelolaan yang meliputi:

1) Perencanaan

Perencanaan sarana dan prasarana pendidikan adalah langkah pertama yang dilakukan untuk mengetahui secara tepat apa saja kebutuhan fasilitas sekolah agar bisa mendukung proses belajar mengajar. Kegiatan ini melibatkan pengumpulan data tentang kebutuhan, menentukan prioritas, mengatur anggaran, dan menetapkan jadwal pengadaan. Tujuan dilakukannya hal ini adalah agar fasilitas yang diberikan benar-benar

sesuai dengan kebutuhan pendidikan, tidak terlalu banyak, dan tidak kurang.

2) Pengadaan

Pengadaan adalah kegiatan menyediakan berbagai jenis sarana dan prasarana sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Proses ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan belajar, menggantikan barang yang rusak atau hilang, serta menambah fasilitas sesuai dengan perkembangan sekolah. Pengadaan harus dilakukan dengan tata kelola administrasi yang rapi dan mengikuti prinsip efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas, agar dana yang digunakan dapat dipertanggungjawabkan.

3) Inventarisasi

Inventarisasi adalah kegiatan mencatat, mengatur, dan menyusun daftar barang-barang yang dimiliki sekolah secara teratur dan sistematis. Tujuannya adalah agar administrasi tetap terorganisir, terdapat informasi mengenai jumlah, kondisi, tahun pembelian, serta sumber dana barang tersebut. Kegiatan inventarisasi mencakup pencatatan di buku inventaris, pemberian kode pada barang, serta pemberitahuan kepada pihak yang berwenang. Dengan melakukan inventarisasi, sekolah dapat lebih mudah mengawasi dan merawat fasilitas yang dimiliki.

4) Penyimpanan

Penyimpanan dilakukan untuk menyimpan barang yang telah dibeli sebelum digunakan atau ketika tidak sedang dipakai. Kegiatan ini mencakup penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran barang sesuai kebutuhan. Dalam penyimpanan terdapat dua aspek penting, yaitu aspek fisik seperti gudang pusat, gudang transit, dan gudang pemakai, serta aspek administratif seperti pencatatan, pengawasan, dan pengendalian keluarnya barang. Penyimpanan yang baik akan memastikan keamanan dan kelayakan barang tersebut.

5) Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah kegiatan memastikan sarana dan prasarana selalu dalam kondisi baik, siap digunakan, dan tahan lama. Pemeliharaan bisa

dilakukan sehari-hari seperti pembersihan dan perawatan sederhana, maupun secara berkala seperti pengecatan atau perbaikan fasilitas besar. Tujuan dari pemeliharaan adalah agar fasilitas sekolah tetap berfungsi secara optimal, tidak mudah rusak, serta mengurangi biaya perbaikan jangka panjang.

6) Pemanfaatan

Pemanfaatan adalah kegiatan menggunakan sarana dan prasarana secara efektif sesuai dengan fungsinya untuk mendukung kegiatan pembelajaran. Pemanfaatan ini harus dilakukan secara tertib, bergantian jika diperlukan, dan dengan rasa tanggung jawab dari semua warga sekolah agar fasilitas tidak cepat rusak.

7) Penghapusan

Penghapusan dilakukan terhadap barang yang sudah rusak berat, tidak ekonomis untuk diperbaiki, atau sudah tidak sesuai dengan kebutuhan. Tujuannya adalah agar barang yang sudah tidak layak tidak lagi menjadi beban administrasi dan biaya pemeliharaan. Penghapusan dilakukan melalui prosedur tertentu dan dilaporkan secara resmi sebagai bentuk tanggung jawab sekolah.

Semua kegiatan tersebut dilakukan agar fasilitas belajar tersedia dengan cukup, nyaman, dan berfungsi dengan baik, sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

2. Kualitas Pelayanan Pendidikan

Dalam konteks pendidikan, teori pelayanan jasa yang dikemukakan oleh Jasfar, (2005) dapat diadaptasi untuk mengukur seberapa kualitas lembaga pendidikan memberikan layanan kepada peserta didik. Jasfar menjelaskan bahwa kualitas layanan (termasuk pendidikan) diukur melalui lima indikator utama berikut:

1) Bukti fisik (*Tangible*)

Meskipun jasa tidak memiliki bentuk fisik, Jasfar menekankan bahwa bukti fisik tetap penting dalam membentuk penilaian pengguna terhadap kualitas pelayanan. Bukti fisik ini mencakup fasilitas, sarana dan

prasarana, serta lingkungan tempat pelayanan dilakukan. Dalam bidang pendidikan, hal ini terlihat dari kondisi ruang kelas, kebersihan sekolah, kelengkapan alat pembelajaran, serta kenyamanan lingkungan belajar. Jika sarana dan prasarana diatur dengan baik, maka siswa akan merasa bahwa sekolah tersebut menyediakan layanan pendidikan yang efektif dan profesional.

2) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan layanan menunjukkan seberapa baik lembaga bisa memberikan pelayanan secara teratur, tepat waktu, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Jasfar menekankan bahwa konsistensi adalah kunci untuk memberikan pelayanan yang efektif. Dalam dunia pendidikan, hal ini bisa terlihat dari ketepatan dalam menjalankan jadwal belajar, kehadiran guru yang tetap teratur, serta konsistensi dalam menerapkan kebijakan dan kegiatan sekolah. Sekolah yang memiliki sistem administrasi dan pengelolaan waktu yang baik biasanya dinilai lebih andal dalam menjalankan pelayanan pendidikan.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap berarti kemampuan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan atau keluhan pelanggan secara cepat dan tepat. Jasfar mengatakan bahwa pelayanan yang baik harus didukung oleh kesiapan dan keinginan untuk membantu pelanggan kapan saja mereka membutuhkan. Dalam situasi sekolah, daya tanggap bisa terlihat dari kesiapan pihak sekolah dalam menangani masalah siswa, seperti fasilitas yang tidak berfungsi, kebutuhan administrasi, atau hambatan saat belajar. Sekolah yang responsif akan membentuk lingkungan belajar yang fleksibel dan dapat dipercaya oleh para siswa serta orang tua.

4) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan kepercayaan mencakup pengetahuan, sikap yang sopan, dan kemampuan penyedia layanan dalam membuat pengguna merasa aman dan percaya. Menurut Jasfar, pelanggan menilai kualitas pelayanan

berdasarkan seberapa baik penyedia layanan menunjukkan kemampuan dan profesionalismenya. Dalam pendidikan, indikator ini terlihat dari sikap dan kemampuan para guru, staf pendidik, serta sistem pengelolaan sekolah yang jelas dan transparan. Sekolah yang mampu menjamin rasa aman, informasi yang jelas, serta profesionalitas para pendidik akan memperoleh tingkat kepercayaan yang tinggi dari siswa dan orang tua.

5) Empati (*Emphaty*)

Empati adalah kemampuan sebuah lembaga untuk memperhatikan setiap pelanggan secara pribadi. Jasfar mengatakan bahwa empati merupakan dimensi penting dalam membangun hubungan emosional antara penyedia layanan dengan penerima layanan. Dalam pelayanan pendidikan, empati ditunjukkan melalui perhatian guru terhadap kesulitan belajar siswa, memberikan bimbingan, berkomunikasi secara terbuka, serta mengambil pendekatan yang personal terhadap setiap siswa. Sekolah yang peduli terhadap pertumbuhan akademik dan emosional siswanya akan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan pendidikan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan pendidikan tercermin dari kemampuan sekolah dalam menyediakan layanan yang profesional, nyaman, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan siswa sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan efektivitas proses pembelajaran.

Berdasarkan indikator variabel X dan variabel Y tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen sarana dan prasarana memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan pendidikan. Semakin baik pengelolaan sarana dan prasarana yang dilakukan sekolah, maka semakin baik pula kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan, karena fasilitas yang memadai dan dikelola secara optimal dapat menciptakan lingkungan belajar yang nyaman, efektif, dan mendukung kepuasan peserta didik.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir



F. Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir yang menunjukkan adanya hubungan antara manajemen sarana dan prasarana dengan kualitas pelayanan pendidikan, maka hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- a. Hipotesis Alternatif (H_a): Terdapat pengaruh yang signifikan antara manajemen sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan pendidikan.
- b. Hipotesis Nol (H_o): Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara manajemen sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan pendidikan.

Berdasarkan hipotesis di atas, peneliti mengajukan bahwa terdapat Pengaruh antara Manajemen sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan Pendidikan di SMA *Labschool* UPI Cibiru.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sandri, (2023) dengan judul Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Efektivitas Pembelajaran Siswa di SMPN Pulau Kidak menunjukkan bahwa pengelolaan sarana prasarana telah dilaksanakan secara terstruktur melalui tahapan perencanaan, pengadaan, pemeliharaan, penggunaan, inventarisasi, hingga penghapusan. Perencanaan dilakukan melalui musyawarah seluruh unsur sekolah pada awal semester, sedangkan evaluasi dilakukan di akhir semester sebagai bahan perbaikan. Persamaan penelitian ini terletak pada fokus manajemen sarana prasarana, sedangkan perbedaannya pada objek SMP dan orientasi pada efektivitas pembelajaran, bukan kualitas pelayanan pendidikan.
2. Penelitian Aznan, (2022) berjudul Pengaruh Manajemen Sarana dan Prasarana Terhadap Kualitas Layanan Pembelajaran di SMAN 1 Kampar menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara manajemen sarana prasarana dan kualitas layanan pembelajaran dengan kontribusi sebesar 79,4%. Manajemen sarana prasarana berada pada kategori baik, begitu juga kualitas layanan pembelajaran. Persamaan penelitian ini terletak pada hubungan antara sarana prasarana dan kualitas layanan, sedangkan perbedaannya pada indikator yang lebih berfokus pada pembelajaran, bukan dimensi SERVQUAL.
3. Penelitian Prastiwi, (2023) dengan judul Pengaruh Sarana dan Prasarana terhadap Efektivitas Pembelajaran Pendidikan Jasmani di SD Sekapanewon Imogiri menunjukkan bahwa sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pembelajaran dengan nilai korelasi yang cukup. Namun, pengelolaannya masih belum optimal terutama pada aspek pengadaan dan pemanfaatan. Persamaan penelitian

ini adalah pada variabel sarana prasarana, sedangkan perbedaannya terletak pada fokus pembelajaran jasmani dan jenjang sekolah dasar.

4. Penelitian Nisa, (2022) berjudul Pengaruh Manajemen Sarana dan Prasarana Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Pembelajaran pada Masa New Normal menunjukkan adanya hubungan positif dengan kategori sedang antara manajemen sarana prasarana dan kualitas layanan pembelajaran, dengan kontribusi sebesar 41,1%. Persamaan penelitian ini terletak pada pengaruh sarana prasarana terhadap kualitas layanan, sedangkan perbedaannya pada konteks penelitian yang dilakukan pada masa pandemi.
5. Penelitian Regita, (2024) tentang Analisis Manajemen Sarana dan Prasarana Perpustakaan di MAS At-Taqwa DDI Jampue menunjukkan bahwa perencanaan sarana prasarana dilakukan melalui kerja sama berbagai pihak sekolah dan disesuaikan dengan anggaran yang tersedia. Kendala utama terletak pada keterbatasan lokasi dan dana. Persamaan penelitian ini adalah pada pembahasan manajemen sarana prasarana, sedangkan perbedaannya pada fokus khusus pada perpustakaan.
6. Penelitian Santoso & Putri, (2020) berjudul Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Efektivitas Proses Pembelajaran di SDN 1 Maparah Ciamis menunjukkan bahwa sarana prasarana berpengaruh sebesar 35% terhadap efektivitas pembelajaran. Persamaan penelitian ini terletak pada variabel sarana prasarana, sedangkan perbedaannya pada fokus terhadap efektivitas pembelajaran, bukan kualitas pelayanan pendidikan.
7. Penelitian Nauraida et al., (2024) berjudul Pengaruh Sarana Prasarana dan Mutu Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Persamaan penelitian ini adalah penggunaan sarana prasarana sebagai variabel, sedangkan perbedaannya pada penggunaan dua variabel independen dan fokus pada kepuasan siswa.
8. Penelitian Wasik, (2022) tentang Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Administrasi Sekolah

menunjukkan bahwa pengelolaan sarana prasarana berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat kekurangan fasilitas seperti ruang tata usaha dan laboratorium. Persamaan penelitian ini terletak pada pembahasan manajemen sarana prasarana dan pelayanan, sedangkan perbedaannya pada fokus layanan administrasi.

9. Penelitian Suci, (2022) berjudul Implementasi Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan menunjukkan bahwa pengelolaan sarana prasarana berjalan cukup baik melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan, meskipun masih terdapat kendala pada pendataan sarana. Persamaan penelitian ini terletak pada fokus manajemen sarana prasarana dan kualitas pelayanan, sedangkan perbedaannya pada metode penelitian yang bersifat kualitatif.
10. Penelitian Sahari, (2022) berjudul Manajemen Sarana dan Prasarana Perpustakaan untuk Meningkatkan Minat Baca Siswa menunjukkan bahwa pengelolaan sarana prasarana telah berjalan baik melalui tahapan manajemen, namun masih terkendala oleh keterbatasan ruang perpustakaan yang menghambat optimalisasi layanan. Persamaan penelitian ini terletak pada manajemen sarana prasarana, sedangkan perbedaannya pada fokus peningkatan minat baca siswa.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa manajemen sarana dan prasarana berpengaruh penting terhadap efektivitas pembelajaran, kualitas layanan, dan kepuasan siswa yang tercantum juga pada tabel di lampiran 4. Namun, pengelolaannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan fasilitas dan kendala teknis. Selain itu, sebagian besar penelitian belum mengkaji kualitas pelayanan pendidikan secara komprehensif berdasarkan dimensi SERVQUAL, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut.