STRATEGI MANAJEMEN SARANA DAN PRASARANA PENDIDIKAN SEBAGAI UPAYA MEMENUHI KEPUASAN KONSUMEN PENDIDIKAN DI MADRASAH IBTIDAIYAH TAWAKKAL DENPASAR

Rizqi Wahyu Darmawan¹, Sudarsono², Nur Wahyudi³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Sekolah Tinggi Agama Islam Denpasar Bali, Denpasar, Indonesia

e-mail: (rizqiwahyu620@gmail.com)

ABSTRAK

Manajemen sarana dan prasarana pendidikan mempunyai peran penting mengenai kualitas lembaga pendidikan dimana konsumen dapat merasakan pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan sudah memenuhi harapan atau melebihi harapan. Hal itu juga dimaksudkan untuk menarik minat sebanyak mungkin kepada masyarakat terhadap MI Tawakkal serta mempertahankan citra dan kualitas MI Tawakkal Denpasar. Fokus penelitian dari penelitian ini adalah: (1) Bagaimana strategi manajemen sarana dan prasarana pendidikan di MI Tawakkal Denpasar?, (2) Bagaimana kepuasan konsumen pendidikan tentang sarana dan prasarana pendidikan di MI Tawakkal Denpasar?. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui strategi manajemen sarana dan prasarana pendidikan di MI Denpasar, (2) Mengetahui kepuasan konsumen pendidikan tentang sarana dan prasarana pendidikan di MI Tawakkal Denpasar. Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Proses manajemen sarana dan prasarana sekolah dalam peningkatan kualitas pelayanan jasa pendidikan di MI Tawakkal Denpasar dimulai dari perencanaan kebutuhan melalui rapat terbuka dengan pihak internal maupun eksternal sekolah, pengadaan dengan sumber dana secara mandiri maupun dari pemerintah, pencatatan inventaris di Buku Aset sekolah, penggunaan sarana dan prasarana yang cukup baik dan tidak rumit, pemeliharaan secara berkala dan rutin, penghapusan sarana tidak layak pakai, pengawasan serta pelaporan sebagai bahan evaluasi tahun mendatang, 2) Kepuasan konsumen pendidikan tentang pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan di MI Tawakkal Denpasar terbilang cukup puas karena mempunyai fasilitas yang cukup lengkap dan manajemen sarana prasarananya yang sangat baik.

Kata kunci: *Manajemen, Sarana Prasarana, Kepuasan Konsumen*

ABSTRACT

Management of educational facilities and infrastructure has an important role regarding the quality of educational institutions where consumers can feel that the management of educational facilities and infrastructure has met expectations or exceeded expectations. It is also intended to attract as much interest as possible to the community towards MI Tawakkal and maintain the image and quality of MI Tawakkal Denpasar. The focus of this research is: (1) What is the management strategy for educational facilities and infrastructure at MI Tawakkal Denpasar?, (2) How is consumer satisfaction with education about educational facilities and infrastructure at MI Tawakkal Denpasar?. This study aims to: (1) determine the management strategy of educational facilities and infrastructure at MI Denpasar, (2) determine consumer satisfaction with education about educational facilities and infrastructure at MI Tawakkal Denpasar. The method used is a qualitative method, the data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. Based on this research, it shows that: 1) The management process of school facilities and infrastructure in improving the quality of educational services at MI Tawakkal Denpasar starts from planning needs through open meetings with internal and external school parties, procurement with funding sources independently or from the government, inventory recording in the school Asset Book, use of facilities and infrastructure that are quite good and not complicated, periodic and routine maintenance, elimination of facilities that are not suitable for use, monitoring and reporting as evaluation material for the coming year, 2) Consumer satisfaction with education regarding the management of educational facilities and infrastructure in MI Tawakkal Denpasar is quite satisfied because it has quite complete facilities and excellent management of infrastructure.

Keywords: *Management, Facilities and Infrastructure, Consumer Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pendidikan adalah usaha sadar yang dilakukan pendidik untuk menyelenggarakan kegiatan pengembangan peserta didik agar menjadi manusia yang terdidik dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam pelaksanaannya pendidikan dikenal sebagai usaha bimbingan pada peserta didik untuk memberikan jalan agar tercapainya cita-cita dan mengubah tingkah laku ke arah yang lebih baik.¹

Pada era globalisme, pendidikan dikejutkan dengan adanya model pengelolaan pendidikan berbasis industri. Pengelolaan model seperti itu mengupayakan pihak lembaga pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan. Dalam dunia pendidikan mutu pendidikan tergantung pada kepuasan konsumen. Konsumen pendidikan dikelompokkan menjadi dua, yakni pelanggan internal dan konsumen eksternal. Konsumen internal adalah pengelola pendidikan, pendidik serta tenaga kependidikan, sedangkan konsumen eksternal ialah peserta didik, orang tua, masyarakat termasuk juga pemerintah. Masyarakat dan pemerintah dapat disebut konsumen eksternal tersier.²

Secara operasional, mutu ditentukan oleh dua faktor yakni, faktor pertama terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya (quality in fact) dan terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan menurut tuntutan dan pengguna jasa (quality in perception). Dalam penyelenggaraannya, (quality in fact) merupakan lulusan lembaga pendidikan yang sesuai dengan kualifikasi tujuan lembaga pendidikan, yang menghasilkan standar kemampuan dasar minimal yang dikuasai peserta didik. Sedangkan (quality in perception) pada pendidikan adalah kepuasan dan bertambahnya minat pelanggan eksternal terhadap lulusan lembaga pendidikan.

Dalam penjelasan tersebut, mutu pendidikan memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen pendidikan, utamanya yaitu peserta didik. Kepuasan konsumen memberikan suatu dorongan untuk menjalin ikatan pada lembaga pendidikan. Persaingan yang ketat antar lembaga pendidikan mendorong setiap lembaga pendidikan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada konsumen pendidikan. Masing-

masing lembaga pendidikan tentunya mempunyai program pendidikan yang terus diperbarui. Program tersebut dapat berupa layanan-layanan yang semakin mempermudah konsumen pendidikan untuk mendapatkan pendidikan yang berkualitas. Hal itu juga dimaksudkan untuk menarik minat sebanyak mungkin kepada masyarakat terhadap lembaga pendidikan serta mempertahankan citra dan kualitas lembaga pendidikan tersebut. Dengan demikian kepuasan konsumen pendidikan dapat mewujudkan lembaga pendidikan yang bermutu dan berkualitas.

Kepuasan pelanggan atau konsumen adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Dalam bidang pendidikan, kepuasan pelanggan dapat menciptakan kecintaan atau loyalitas pada lembaga pendidikan.

Berbagai upaya program pendidikan dilakukan untuk mencapai tujuan lembaga pendidikan yang bermutu, mulai dari pemantaban kurikulum, peningkatan jumlah jenis dan mutu sarana dan prasarana pendidikan. Supaya semua langkah peningkatan mutu lembaga pendidikan dapat tercapai maka setiap program wajib ditunjang oleh layanan manajemen yang teratur dan memadai. Di samping itu peningkatan kualitas dan jumlah sarana dan prasarana pendidikan harus didukung oleh pelayanan manajemen sarana dan prasarana pendidikan yang tertib.

Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu sumber daya yang penting dalam menunjang proses pembelajaran di sekolah. Keberhasilan program pendidikan di sekolah sangat dipengaruhi oleh kondisi sarana dan prasarana yang dimiliki sekolah oleh optimalisasi pengelolaan dan pemanfaatannya. Seiring dengan adanya perubahan pada pola pemerintahan, yaitu dengan diberlakukannya otonomi daerah yang berdampak kepada otonomi pendidikan, maka pola manajemen sekolah juga berubah. Manajemen sekolah yang semula terpusat, kini diotonomikan ke sekolah, termasuk otonomi manajemen sarana dan prasarannya. Sekolah dituntut harus memiliki kemandirian dalam mengatur dan mengurus kepentingan sekolah menurut kebutuhan dan kemampuan sendiri serta berdasarkan pada aspirasi dan partisipasi warga sekolah dengan tetap mengacu pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Untuk

¹Kompri, *Manajemen Pendidikan Komponen-komponen Elementer Kemajuan Sekolah*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), h. 5-17

²Edward Salis, *Total Quality Management in Education*, (London: Kogn Page, 2007), h. 19

mengoptimalkan penyediaan, pendayagunaan, perawatan dan pengendalian sarana dan prasarana pendidikan pada setiap jenis dan jenjang pendidikan diperlakukan adanya penyesuaian manajemen sarana dan prasarana pendidikan.

Mengatur hal tersebut, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan pada Bab VII Pasal 42 disebutkan bahwa: (1) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. (2) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.³

Adapun peraturan yang memfokuskan pembahasan tentang sarana dan prasarana pendidikan yakni Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah (SD/MI), Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs), dan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah (SMA/MA).⁴

Manajemen atau pengelolaan merupakan komponen integral yang tidak dapat dipisahkan dari proses pendidikan secara keseluruhan. Alasannya tanpa manajemen tidak mungkin tujuan pendidikan dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien. Manajemen pendidikan juga dapat diartikan sebagai segala

sesuatu yang berkenaan dengan pengelolaan proses pendidikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik tujuan jangka pendek, menengah, maupun tujuan jangka panjang.

Sarana pendidikan adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, khususnya proses belajar mengajar, seperti gedung, ruang kelas, meja kursi, serta alat-alat dan media pengajaran. Adapun yang dimaksud dengan prasarana pendidikan adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan atau pengajaran, seperti halaman, kebun, taman sekolah, jalan menuju sekolah, tetapi jika dimanfaatkan secara langsung untuk proses belajar mengajar, seperti taman sekolah, kebun, taman sekolah untuk pengajaran biologi, halaman sekolah sebagai sekaligus lapangan olah raga, komponen tersebut merupakan sarana pendidikan.

Secara umum, tujuan perlengkapan sekolah adalah memberikan layanan secara profesional dibidang sarana dan prasarana pendidikan dalam rangka terselenggaranya pendidikan secara efektif dan efisien.

Penjelasan dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen pendidikan dan manajemen sarana dan prasarana pendidikan mempunyai peran penting mengenai kualitas mutu lembaga pendidikan dimana konsumen dapat merasakan pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan yang ada di lembaga sudah memenuhi harapan atau melebihi harapan. Hal itu juga dimaksudkan untuk menarik minat sebanyak mungkin kepada masyarakat terhadap lembaga pendidikan serta mempertahankan citra dan kualitas lembaga pendidikan tersebut. Dalam hal ini, peneliti mengambil objek penelitian di salah satu sekolah kawasan Denpasar yakni Madrasah Ibtidaiyah Tawakkal Denpasar.

Berdasarkan observasi awal penelitian di Madrasah Ibtidaiyah Tawakkal Denpasar, peneliti dilokus ini juga merasa tertarik dikarenakan jumlah siswa baru yang mendaftar di Madrasah ibtidaiyah Tawakkal setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan. Selain itu, di Madrasah Ibtidaiyah Tawakkal juga banyak siswa siswi berprestasi yang membantu mendongkrak nama Madrasah Ibtidaiyah Tawakkal menjadi lebih dikenal dikalangan masyarakat. Hal di atas

³Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.

⁴Permendiknas Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Standar Sarana dan Prasarana untuk Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah (SD/MTs), dan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah (SMA/Ma)

tersebut juga ditunjang dengan adanya mutu guru yang baik, manajemen yang baik, serta manajemen sarana dan prasarana yang memadai di sekolah tersebut. Namun peneliti ingin mengetahui lebih dalam lagi, apakah dengan lengkapnya manajemen sarana dan prasarana di sekolah tersebut sudah membuat konsumen pendidik merasa puas.

METODE PENELITIAN

Tempat yang dijadikan objek penelitian oleh peneliti adalah Madrasah Ibtidaiyah Tawakkal yang terletak di Jl. Raya Puputan No.26 Daging Puri Klod Denpasar Timur Denpasar Bali yang dilakukan sejak bulan Februari 2021.

Penelitian kualitatif adalah penelitian untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, kemudian disajikan pada suatu konteks alamiah dan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Pendekatan kualitatif memiliki karakteristik alami (natural setting) sebagai sumber data langsung dimana proses lebih dipentingkan dari pada hasil. Adapun bentuk penelitiannya berbentuk deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan suatu obyek yang berkenaan dengan masalah yang diteliti tanpa mempersoalkan hubungan antara variabel penelitian. Dengan demikian pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami sebuah fakta (understanding) bukan menjelaskan fakta (explaining).

Melalui penelitian ini diharapkan terangkat gambaran mengenai aktualitas, realisasi sosial, dan persepsi sasaran penelitian.

Adapun kriteria dan informan yang ditunjuk atau dipilih dalam penelitian ini adalah informan yang mengetahui manajemen sarana dan prasarana pendidikan di madrasah ibtidaiyah tawakkal Denpasar diantaranya kepala sekolah, waka kesiswaan, bendahara, pustakawan, 5 murid, dan 5 wali murid.

Penelitian ini menggunakan 3 teknik pengumpulan data. Yang pertama wawancara, yaitu pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan peneliti.

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan di ajukan, yang mana peneliti membuat atau menyusun daftar pertanyaan yang kemudian dijadikan panduan dalam melakukan wawancara. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memberikan secara pasti konteks yang sama dari pertanyaan. Pada penelitian ini penyusun melakukan wawancara terstruktur dengan pemilik kepala sekolah, waka kesiswaan, karyawan, guru, dan siswa MI Tawakkal Denpasar.

Kedua observasi, yaitu kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra serta dibantu dengan pancaindra lainnya. Sedangkan pengertian metode observasi adalah pengumpulan data yang digunakan untuk mengelola data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan. Dalam penelitian mengenai kepuasan konsumen pendidikan tentang manajemen sarana dan prasarana pendidikan di MI Tawakkal Denpasar ini menggunakan metode observasi teknik partisipatif, dimana peneliti mengamati objek yang diteliti dengan pencacatan yang sistematis sehingga menjadi data yang terkumpul.

Ketiga dokumentasi. Sebagian besar bahan yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, catatan harian, laporan, foto, dan sebagainya.

Tahap analisis data dalam penelitian ini meliputi tiga kegiatan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan hal-hal penting, mencari tema serta polanya, dan membuang yang tidak perlu. Selanjutnya yaitu menyajikan data yang dilakukan dalam bentuk uraian singkat dan bagan. Penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Kemudian prnarikan kesimpulan yang berbentuk deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses manajemen sarana dan prasarana di MI Tawakkal Denpasar sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Nur Hamiyah Dan Mohammad Jauhar bahwa pada garis besarnya, manajemen sarana dan prasarana meliputi

perencanaan, pengadaan, inventarisasi, penggunaan, pemeliharaan/perawatan, penghapusan, dan pelaporan.⁵ Berikut ini proses manajemen sarana dan prasarana yang ada di MI Tawakkal Denpasar secara berurutan:

Tahap awal yang dilakukan dalam manajemen sarana dan prasarana adalah tahap perencanaan, yaitu melalui rapat terbuka dengan pihak internal dan eksternal sekolah. Tahap ini berfungsi untuk menyusun rencana kebutuhan sekolah sehingga mendapatkan hasil identifikasi kebutuhan sarana dan prasarana MI Tawakkal Denpasar untuk tahun pelajaran baru 2020/2021. Hal ini sesuai dengan pendapat Nur Hamiyah dan Mohammad Jauhar yang mengemukakan bahwa prosedur perencanaan sarana dan prasarana pendidikan antara lain: identifikasi dan menganalisis kebutuhan sekolah, mengadakan seleksi (menyusun konsep program dan pendataan jumlah barang serta kondisi barang), sumber anggaran/dana.⁶

Tahap yang dilakukan setelah perencanaan adalah pengadaan sarana dan prasarana. Pengadaan sarana dan prasarana di MI Tawakkal Denpasar menggunakan dana yang diperoleh dari pemerintah pusat maupun daerah, yayasan, dan SPP. Hal ini sesuai dengan dengan Keputusan Presiden Nomor 80 tahun 2003 tentang pedoman pengadaan barang dan jasa pemerintah yakni menyatakan “Pengadaan barang/jasa pemerintah adalah kegiatan pengadaan barang/jasa yang dibiayai dengan APBN/APBD, baik yang dilaksanakan secara swakelola maupun oleh penyedia barang/jasa.”⁷

Adapun berbagai alternatif pengadaan sarana dan prasarana di MI Tawakkal Denpasar dilakukan dengan cara membeli, penerimaan hibah atau bantuan, penyewaan, serta perbaikan. Hal ini mendukung pendapat yang dikemukakan oleh Rusydi Ananda dan Oda Kinata Banurea yang memaparkan bahwa beberapa cara alternatif pengadaan sarana dan prasarana pendidikan

persekolahan diantaranya dengan cara pembelian, membuat sendiri, penerimaan hibah/bantuan, penyewaan, pinjaman, pendaur ulangan, penukaran dan perbaikan/rekondisi.⁸

Begitu juga dengan prosedur pengadaan barang dan jasa di MI Tawakkal Denpasar ketika mengajukan ke Pemerintah, Yayasan maupun instansi lain perlu mengajukan proposal perizinan terlebih dahulu, hal ini mengacu kepada Kepres No. 80 tahun 2003 yang telah disempurnakan dengan Permen No. 24 tahun 2007.⁹

Tahap yang dilakukan setelah pengadaan sarana dan prasarana, maka diinventarisasi dengan mencatatnya di Buku Daftar Inventaris Sekolah dan mengetiknya di komputer. Hal ini sesuai dengan pendapat Rusydi Ananda dan Oda Kinata Banurea yang mengemukakan bahwa Inventarisasi adalah suatu kegiatan melaksanakan penggunaan, penyelenggaraan, pengaturan dan pencatatan barang-barang, dan menyusun daftar barang yang menjadi milik sekolah ke dalam satu daftar inventaris barang secara teratur. Hanya saja di MI Tawakkal Denpasar belum melakukan pengkodean barang-barang milik sekolah.

Adapun untuk penggunaan sarana dan prasarana di MI Tawakkal Denpasar sangat memperhatikan 2 prinsip manajemen sarana dan prasarana yaitu prinsip efektivitas dan prinsip efisiensi. Penerapan prinsip efektivitas ini terlihat dari adanya penjadwalan dalam penggunaan prasarana yang kurang memadai, seperti halaman sekolah yang digunakan sebagai tempat upacara, senam pagi, praktik olahraga, dan lain sebagainya. Begitu juga dengan sarana yang terbatas, sehingga perlu bergantian dalam pemakaiannya.

Adapun untuk penerapan prinsip efisiensi di MI Tawakkal Denpasar, yaitu terlihat dari kualitas barang yang dibeli dengan harga yang terjangkau. Kedua prinsip tersebut sesuai dengan prinsip yang disebutkan oleh Bafadal yaitu prinsip efektivitas, yang berarti semua pemakaian perlengkapan pendidikan di sekolah ditujukan semata-mata dalam memperlancar pencapaian tujuan pendidikan baik secara langsung/tidak

⁵Nur Hamiyah dan Mohammad Jauhar, *Pengantar Manajemen Pendidikan di Sekolah*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2015), H. 124

⁶Nur Hamiyah dan Mohammad Jauhar, op.cit., 139

⁷Keputusan Presiden No.80 Tahun 2003 tentang Pedoman Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintahan

⁸Rusydi Ananda dan Oda Kinata Banurea, *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan*, op.cit., 43-47

⁹Nur Hamiyah dan Mohammad Jauhar, op.cit., 145

langsung, sedangkan prinsip efisien berarti pemakaian semua perlengkapan pendidikan secara hemat dan hati-hati sehingga perlengkapan yang ada tidak mudah habis, rusak, atau hilang.

Pemeliharaan keseluruhan sarana dan prasarana di MI Tawakkal Denpasar dilakukan secara berkala setiap 1 tahun sekali. Hal ini dilakukan untuk mengecek kelayakan pakainya apabila digunakan untuk tahun pelajaran yang berikutnya dan jika mengalami kerusakan akan diperbaiki. Sarana yang sudah tidak layak digunakan, akan dihapuskan baik itu dengan digudangkan atau diloakkan. Pemeliharaan berkala yang dilakukan di MI Tawakkal Denpasar diantaranya memperbaiki atap sekolah yang bocor, dan pengecatan halaman sekolah. Pemeliharaan secara berkala yang diterapkan di sekolah ini sesuai dengan pendapat Barnawi dan M.Arifin, yang mengemukakan bahwa pemeliharaan berkala bertujuan untuk merawat sekaligus memperbaiki jika ada kerusakan sarana dan prasarana dapat berfungsi kembali sebagaimana mestinya. Sedangkan Pemeliharaan secara rutin terhadap sarana dan prasarana yang ada di MI Tawakkal Denpasar juga dilakukan baik bagian dalam maupun luar ruangan, diantaranya dengan mengerahkan petugas kebersihan dan keamanan sekolah untuk membersihkan halaman sekolah, menyapu dan mengepel lantai sekolah, menata taman sekolah dengan rapi, dan membersihkan kamar mandi yang dilakukan setiap hari tiap pagi dan sepulang sekolah. Sedangkan untuk pemeliharaan di dalam ruangan seperti ruang kelas, UKS, perpustakaan, koperasi, dan kantin juga diserahkan tanggung jawabnya kepada personel sekolah yang menempati ruangan tersebut. Pemeliharaan secara rutin di MI Tawakkal Denpasar yang sudah disebutkan, sesuai dengan pendapat Barnawi dan M. Arifin yang mengemukakan bahwa pemeliharaan rutin yang dilakukan, bertujuan untuk menjaga sarana dan prasarana agar tetap dalam kondisi nyaman dan bertahan lama.

Penghapusan juga dilakukan di MI Tawakkal Denpasar apabila sudah tidak layak pakai dan apabila diperbaiki memerlukan biaya yang lebih mahal daripada membeli maka dihapuskan, penghapusan dilakukan dengan tujuan untuk perbaikan layanan sarana dan prasarana, dapat

mengurangi tanggung jawab waka bidang sarana dan prasarana, selain itu juga menghemat tempat penyimpanan. Penghapusan di MI Tawakkal Denpasar dilakukan dengan jalan meloakkannya, sehingga uangnya dapat digunakan untuk mengganti sarana lain yang lebih baik. Tindakan penghapusan ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Wahyu Sri Ambar Arum, penghapusan adalah proses kegiatan yang bertujuan untuk mengeluarkan/menghilangkan barang-barang dari daftar inventarisasi karena barang itu sudah dianggap tidak memiliki nilai guna atau sudah tidak berfungsi sebagaimana yang diharapkan terutama untuk kepentingan dinas, misal: rusak, susut, mati atau biayanya terlalu mahal kalau dipelihara atau diperbaiki.

Kegiatan pengawasan sarana dan prasarana di MI Tawakkal Denpasar dilakukan oleh Waka bidang sarana dan prasarana seperti mengawasi setiap ruangan serta sarana-sarana milik sekolah melalui personel sekolah yang diberi tanggung jawab untuk mengurusnya. Waka bidang sarana dan prasarana diberi tanggung jawab oleh Kepala sekolah untuk membantu mengawasi jalannya manajemen sarana dan prasarana, salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan Kepala sekolah yaitu melalui evaluasi program kerja Waka bidang sarana dan prasarana. Sedangkan bentuk pengawasan Waka sarana dan prasarana dilakukan melalui laporan yang diterima dari para penanggung jawab masing-masing ruangan seperti wali kelas masing-masing, pustakawan sekolah serta pengecekan langsung ke ruang-ruang di waktu-waktu tertentu.

Prosedur pengawasan sarana dan prasarana yang dilakukan oleh Waka sarana dan prasarana serta Kepala sekolah MI Tawakkal Denpasar sesuai dengan pendapat Nurabadi yang mengemukakan bahwa beberapa prosedur pengawasan sarana dan prasarana dapat dilakukan diantaranya yaitu observasi, pemberian contoh, pencatatan pelaporan, pembatasan wewenang dan menentukan peraturan perintah prosedur.

Kegiatan pelaporan sarana dan prasarana dilakukan oleh Waka bidang sarana dan prasarana kepada Kepala sekolah dalam acara rapat LPJ (Laporan Pertanggung Jawaban) setiap 1 tahun sekali atau pada akhir tahun dan hasilnya digunakan sebagai bahan evaluasi dan

pengembangan inovasi sarana dan prasarana untuk tahun ajaran yang akan datang/selanjutnya. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Nur Hamiyah dan Mohammad Jauhar bahwa penggunaan sarana dan prasarana inventaris sekolah harus dipertanggungjawabkan dengan jalan membuat laporan penggunaan barang-barang tersebut yang ditujukan kepada instansi terkait, laporan tersebut sering disebut dengan mutasi barang.¹⁰ Pelaporan dilakukan sekali dalam setiap triwulan, terkecuali bila di sekolah itu ada barang rutin dan barang proyek maka pelaporan pun seharusnya dibedakan.¹¹

Keseluruhan proses manajemen sarana dan prasarana yang dilakukan di MI Tawakkal Denpasar diupayakan untuk terus memberikan kepuasan pelayanan jasa pendidikan yang berkualitas. MI Tawakkal Denpasar sebagai salah satu lembaga pendidikan yang menyediakan jasa pendidikan diharapkan mampu memproduksi siswa/i yang unggul dalam prestasi, terdepan dalam inovasi, maju dalam kreasi, berwawasan lingkungan, dan berkarakter akhlaqul karimah, sehingga pihak sekolah terus berupaya sebaik mungkin memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada seluruh personel sekolah maupun pihak luar sekolah. Hal ini selaras dengan pendapat yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dikutip oleh Sopiadin terdapat lima dimensi pokok mutu layanan yaitu Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati), Tangible (Bukti Fisik).

Berdasarkan pendapat tersebut, salah satu hal yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen pendidikan adalah bukti fisik (fasilitas sekolah) yang seringkali menjadi perhatian utama seperti orang tua siswa/i, siswa/i maupun pihak luar sekolah ketika awal memasuki sekolah tersebut dan mulai mengambil persepsi dari apa yang dilihat pertama kali.

Selanjutnya kepuasan konsumen pendidikan tentang manajemen sarana dan prasarana pendidikan di MI Tawakkal Denpasar

Perasaan puas oleh konsumen telah diungkapkan oleh beberapa informan dari peserta

didik dan Waka Sarpras. Penjelasan dari beberapa informan dari peserta didik mengungkapkan puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Harapan konsumen pun telah dijabarkan oleh beberapa informan yang mengaku meski menginginkan respon cepat pengelola terhadap pemeliharaan AC namun mereka cukup puas dengan fasilitas yang telah diharapkan. Pemeliharaan AC sudah dilakukan dengan baik oleh pengelola seperti penyervisian secara berkala dengan memanggil ahli servis AC. Rencana dari pihak pengelola sarana dan prasarana ke depan juga mensosialisasikan agar upaya pemeliharaan fasilitas dilakukan bersama-sama. Pemakaian produk atau jasa yang tetap juga merupakan ciri-ciri konsumen puas, seperti halnya konsumen atau konsumen pendidikan di MI Tawakkal Denpasar yang menjadi informan dan menjelaskan bahwa pemakaian sarana dan prasarana tersedia cukup lengkap sehingga peserta didik terdorong pada kegiatan belajar mengajar serta jarangnyanya keluhan yang masuk dalam pengelolaan sarana dan prasarana sekolah.

Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti yang diungkapkan oleh Philip Kotler, faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah faktor keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud.¹²

Faktor pertama adalah faktor keandalan, keandalan yang diberikan oleh pihak sarana dan prasarana di MI Tawakkal Denpasar adalah pemanfaatan sarana dan prasarana sekolah yang sangat baik. Selain itu juga perlakuan pihak sekolah jika ada yang terlambat mengembalikan fasilitas sekolah. Jika yang dipinjam tidak rusak ataupun hilang, maka tidak ada *punishment*. Lain halnya jika rusak atau hilang, maka perlu diperbaiki. Secara tidak langsung, mengajarkan peserta didik untuk belajar bertanggung jawab.

Faktor kedua adalah ketanggapan, ketanggapan yang diberikan oleh pihak sarana dan prasarana di MI Tawakkal Denpasar saat menerima keluhan sangat cepat untuk menerima dan segera memperbaiki keluhan yang ditujukan.

Faktor ketiga adalah jaminan, untuk menumbuhkan rasa keyakinan konsumen yang

¹⁰Nur Hamiyah dan Mohammad Jauhar, op.cit., 147

¹¹*Ibid.*

¹²Philip Kotler dan Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2013), h. 49

ada di MI Tawakkal Denpasar, pihak pengelola sarana dan prasarana memberikan fasilitas lengkap, seperti fasilitas olahraga dan kualitas pelayanan yang nyaman dalam pengelolaan sarana dan prasarana, misalkan kebersihan yang selalu diterapkan pada fasilitas yang ada di sekolah.

Faktor keempat adalah empati, bentuk kepedulian yang diberikan oleh konsumen pendidikan utamanya peserta didik seperti proses peminjaman sarana dan prasarana sekolah yang sangat mudah. Selain itu kritik dan sarana yang diajukan peserta didik juga merupakan rasa peduli mereka pada kenyamanan yang disediakan bagi pengelola sarana dan prasarana sekolah.

Faktor kelima adalah berwujud, berwujud dalam artian fasilitas yang diberikan dalam pelayanan di MI Tawakkal Denpasar benar adanya. Selain itu, semua sarana prasarana sekolah terbilang masih layak pakai, karena selalu dilakukan pemeliharaan oleh Waka sarana dan prasarana sekolah.

Meskipun ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik. Ada sisi lain yang membuat peserta didik merasakan adanya kekurangan dalam pengelolaan sarana dan prasarana, hal itu adalah pemeliharaan AC. Kemudian menanggapi hal ini, pihak pengelola meninjau agar pengelolaan sarana dan prasarana di sekolah dirawat secara bersama-sama artinya bukan hanya pihak pengelola saja namun juga masyarakat yang ada di sekolah ikut merawat fasilitas yang ada di sekolah agar fungsi dari sarana atau prasarana yang digunakan dapat bertahan lama.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian tentang Strategi Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan Sebagai Upaya Memenuhi Kepuasan Konsumen Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Tawakkal Denpasar, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Pertama, Strategi manajemen sarana dan prasarana pendidikan di MI Tawakkal Denpasar meliputi perencanaan kebutuhan sarana dan prasarana melalui rapat terbuka dengan pihak internal dan eksternal sekolah. Kedua, pengadaan sarana dan prasarana berasal dari dana sekolah sendiri, yayasan, serta bantuan pemerintah.

Ketiga, inventarisasi sarana dan prasarana dengan mencatatnya di Buku Data Aset/Inventaris Sekolah. Keempat, penggunaan sarana dan prasarana cukup baik dan tidak rumit. Kelima, pemeliharaan sarana dan prasarana dilakukan secara berkala dan rutin. Keenam, penghapusan sarana dan prasarana dilakukan dengan pengecekan kelayakan pakainya setiap 1 tahun sekali. Ketujuh, pengawasan sarana dan prasarana MI Tawakkal Denpasar dilakukan oleh Wakil Kepala Sekolah bidang Sarana dan Prasarana. Terakhir, pelaporan manajemen sarana dan prasarana sebagai wujud pertanggung jawaban dan bahan evaluasi yang dilakukan pada akhir tahun.

Kedua, Kepuasan konsumen pendidikan tentang sarana dan prasarana pendidikan di MI Tawakkal Denpasar terbilang cukup puas karena MI Tawakkal Denpasar mempunyai fasilitas yang cukup lengkap dan sarana prasarananya yang masih sangat layak pakai. Meskipun terbilang lengkap, namun tidak dipungkiri adanya hal lain yang membuat peserta didik merasa kurang, yakni pemeliharaan AC ruang kelas. Pihak pengelola sarana dan prasarana mempunyai rencana ke depan yaitu mengajak masyarakat di sekolah baik dari peserta didik, guru sampai staf *office boy* bersama-sama merawat fasilitas yang ada di sekolah.

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Hamiyah, Nur dan Jauhar, Mohammad. 2015. *Pengantar Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Kompri. 2016. *Manajemen Pendidikan Komponen-komponen Elementer Kemajuan Sekolah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Kotler, Philip dan Lane, Kevin. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Mahmud, Marzuki. 2015. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Salis, Edward. 2007. *Total Quality Management in Education*. London: Kogn Page.