

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini, masyarakat memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas produk.¹ Begitu juga dengan lembaga pendidikan, sekolah harus mampu memberikan produk yang berkualitas sehingga siswa selaku konsumen merasa puas terhadap produk yang diberikan. Sekolah, lembaga kursus, atau pun berbagai program pembelajaran tanpa formalitas adalah upaya untuk mengembangkan kecerdasan dan keterampilan bagi individu Indonesia. Keberadaan dari suatu lembaga menjadi peranan penting demi meningkatkan potensi siswa.² Oleh karena itu, untuk mendorong potensi siswa dibutuhkan sekolah yang berkualitas dan kompeten.

Salah satu elemen yang memperkuat kesuksesan program pendidikan dalam proses pembelajaran adalah sarana dan prasarana yang tersedia.³ Tanpa sarana dan prasarana yang baik sekolah sulit menghasilkan lulusan yang kompeten.⁴ Sarana dan prasarana adalah elemen krusial dalam konteks pendidikan, selain dari keberadaan para pendidik. Suksesnya proses pendidikan tidak akan tercapai secara optimal tanpa tersedianya fasilitas dan infrastruktur yang memadai.⁵ Sebab itu, pencapaian dari program pendidikan sangat tergantung

¹ Khoirunnisaa', "Kualitas Layanan Terpadu (Total Quality Service) Pada Perguruan Tinggi", *An-Nuha*, Vol. 1, No. 1, (Juli, 2014), 106.

² Abdul Rahmat, *Pengantar Pendidikan: Teori, Konsep dan Aplikasi* (Gorontalo: Ideas Publishing, 2014), 9.

³ Jejen Musfah, *Manajemen Pendidikan: Teori, Konsep Dan Praktik* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), 228.

⁴ Nasruddin dan maryadi, "Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan dalam Pembelajaran di SD", *Jurnal Manajemen Pendidikan*, vol.13, no.1, (Januari, 2018), 16.

⁵ Ibid

pada keadaan sarana dan prasarana yang ada, serta efektivitas dalam pengelolaan dan pemanfaatannya.

Sarana dan fasilitas pendidikan merujuk pada segala jenis peralatan, bahan, dan perkakas yang dipakai oleh pengajar serta murid guna mendukung proses pembelajaran.⁶ Sementara itu, administrasi sarana dan prasarana adalah penyediaan layanan yang dilakukan oleh staf administrasi untuk mengelola proses perencanaan, pengadaan, dan pemeliharaan fasilitas pendidikan.⁷ Jadi, sarana dan fasilitas pendidikan menjadi salah satu indikator untuk menilai kualitas sebuah sekolah.

Untuk memaksimalkan penggunaan sarana dan prasarana di setiap tingkat dan jenis pendidikan, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Regulasi Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan menyatakan dalam Pasal 1 Ayat 9.⁸ Disebutkan bahwa:

1. Setiap lembaga pendidikan harus dilengkapi dengan sarana seperti perabotan, peralatan pendidikan, alat bantu mengajar, Buku dan bahan pendidikan, persediaan habis pakai, dan persediaan yang dibutuhkan, perlu membantu dalam proses pengajaran dan pembelajaran yang direncanakan dan berkelanjutan.
2. Kebutuhan bagi setiap lembaga pendidikan mencakup prasarana yang terdiri dari bangunan, ruang kelas, ruang guru, ruang administrasi, ruang perpustakaan, lokakarya, laboratorium, fasilitas produksi, dan ruang

⁶ Kompri, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 234-235

⁷ Ike Malaya Sinta, "Manajemen Sarana Dan Prasarana", *Jurnal Islamic Education Manajemen*, Vol. 4, No. 1, (Juni 2019), 81

⁸ *Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan* (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), 3.

makan, sumber daya listrik dan sanitasi, lapangan olahraga, tempat ibadah, area bermain, area rekreasi, dan ruang tambahan yang diperlukan untuk memfasilitasi proses pengajaran dan pembelajaran yang terorganisir dan berkelanjutan.

Pembelajaran tidak dapat terjadi dengan standar yang ada tanpa bantuan sarana dan sumber daya yang memadai, baik dalam hal kuantitas maupun kualitas. Sarana dan prasarana dianggap berkualitas jika dirawat dengan baik. Sifat dan karakteristik suatu barang atau jasa yang dapat memuaskan pelanggan tercermin dalam kualitasnya.⁹

Faktor-faktor seperti standar pelayanan, kemampuan pengajar, fasilitas yang tersedia, dan biaya pendidikan memengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam konteks pendidikan.¹⁰ Khususnya, kepuasan siswa sangat terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Memberikan perhatian dan tindakan yang baik dari staf administrasi adalah kunci dalam menyediakan pelayanan terbaik. Akibatnya, sangat penting bahwa lembaga pendidikan memberikan layanan unggul yang memprioritaskan kepuasan siswa sebagai pengguna layanan tersebut.¹¹ Tingkat kepuasan siswa dapat dijadikan indikator untuk mengukur kualitas layanan yang telah diberikan. Jika layanan kurang memuaskan, perbaikan perlu dilakukan; sedangkan jika layanan sudah baik.

⁹ Sulaeman, "Analisa Pengendalian Kualitas untuk Mengurangi Produk Cacat Speedometer Mobil dengan Menggunakan Metode QCC di PT INS", *Jurnal PASTI*, Vol. VIII No. 1, 72.

¹⁰ Fiqih Maria Rabiatul Hariroh dan Erin Soleha, "Analisis Mediasi Kepuasan Mahasiswa pada Pengaruh Kompetensi Dosen Terhadap Hasil Belajar", *Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan*, vol. 2, No. 2, (2022), 202

¹¹ Nurussalami, "Kompetensi kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan", *Jurnal Intelektual*, Vol. 8, No. 2, (Desember, 2020), 121

Dampak kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan siswa telah diteliti oleh M. Hasbi pada tahun 2018¹² dan Sukmawati pada tahun 2020¹³. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa madrasah selalu berupaya untuk memberikan layanan yang berkualitas. Contoh layanan berkualitas yang terdapat dalam penelitian sebelumnya termasuk memberikan informasi yang relevan kepada peserta didik, menanggapi permintaan dengan tepat waktu, responsif terhadap pertanyaan peserta didik, serta memberikan layanan dengan efisiensi dan sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat beberapa kekurangan dalam layanan yang diberikan. Misalnya, Sistem administrasi rumit, petugas sering datang terlambat untuk menyediakan siswa dengan layanan administratif, kekhawatiran siswa sering tidak dijawab, layanan hanya disediakan ketika kewajiban menuntutnya, dan layanan administrasi membutuhkan banyak waktu.. Kesimpulan dari kedua penelitian tersebut adalah bahwa kepuasan siswa secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan administrasi.

SMA Negeri 3 Pamekasan adalah salah satu institusi pendidikan yang populer di Pamekasan..¹⁴ Dari pengamatan awal, terlihat bahwa fasilitas di sekolah tersebut cukup baik dan telah dimanfaatkan dengan efisien. Namun, toilet merupakan salah satu fasilitas yang masih perlu perbaikan karena kondisinya kurang bersih dan berbau tidak sedap. Dari hasil pengamatan

¹² M. Hasbi, “pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di MTS Negeri 1 Model Palembang” *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 3, No. 1 (Mei, 2018). 94.

¹³ Sukmawati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMP Negeri 5 Palopo” (Skripsi, INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO 2020)

¹⁴ Hairun Wicaksana, “Data 18 SMA Favorit di Kab. Pamekasan”, [Kemdikbud.co.id](https://www.kemdikbud.co.id/data/data-18-sma-favorit-di-kab-pamekasan/), diakses dari <https://www.kemdikbud.co.id/data/data-18-sma-favorit-di-kab-pamekasan/>, pada tanggal 19 November 2022 Pukul 09.35 WIB.

tersebut, terlihat bahwa pelayanan fasilitas di SMA Negeri 3 Pamekasan masih perlu peningkatan, terutama dalam hal tugas dan tanggung jawab petugas kebersihan sekolah.

Dari uraian tersebut, peneliti merasa tertarik untuk menentukan judul yang membahas “Pengaruh kualitas layanan administrasi sarana dan prasarana terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 3 Pamekasan.”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan administrasi sarana prasarana dan kepuasan siswa di SMA Negeri 3 Pamekasan?
2. Adakah pengaruh kualitas layanan administrasi sarana dan prasarana terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 3 Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk memahami mengenai layanan administratif sarana prasarana dan kepuasan siswa di SMA Negeri 3 Pamekasan.
2. Untuk menganalisis dampak kualitas layanan administrasi sarana dan prasarana terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 3 Pamekasan.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis

Harapannya, bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi tambahan pada pengetahuan umum dan memperluas pemahaman di bidang pendidikan, khususnya terkait dengan dampak kualitas layanan administrasi sarana dan prasarana terhadap kepuasan siswanya.

2. Kegunaan praktis

a. Bagi Kepala Sekolah

Harapannya, Kepala sekolah dapat memanfaatkan penelitian ini sebagai alat evaluasi diri untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan demi meningkatkan kepuasan siswa.

b. Bagi Guru

Untuk meningkatkan kepuasan siswa dengan layanan yang ditawarkan, diharapkan bahwa guru akan menemukan penelitian ini menjadi sumber informasi yang berharga untuk pengembangan dan peningkatan layanan administrasi sarana dan prasarana di masa depan.

c. Bagi Siswa

Siswa diharapkan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai motivasi dan merasa lebih nyaman dalam proses pembelajaran.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Peneliti telah memberlakukan batas-batas yang berkaitan dengan variabel yang disebutkan dalam judul skripsi untuk menjaga penelitian tetap fokus pada subjek yang ada. Akibatnya, berikut ini termasuk dalam ruang lingkup penelitian:

1. Topik penelitian ini memfokuskan pada:

- a. Variabel X, yakni kualitas layanan administrasi sarana dan prasarana.
- b. Variabel Y, yakni tingkat kepuasan siswa.

- c. Hubungan antara variabel X dan Y, yaitu pengaruh kualitas layanan administrasi sarana dan prasarana terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 3 Pamekasan.
2. Tempat penelitian ini terletak di SMA Negeri 3 Pamekasan.

F. Asumsi Penelitian

Anggapan dasar (asumsi penelitian) merupakan gambaran sementara, kesimpulan Anggapan dasar dalam penelitian adalah gagasan awal yang bersifat provisional, simpulan, atau opini yang belum teruji. Anggapan ini menjadi landasan untuk melakukan penelitian serta membimbing pemikiran dan tindakan. Ada dua jenis asumsi dalam penelitian: substantif, yang berkaitan dengan isu-isu penelitian, dan metodologis, yang terkait dengan cara penelitian dilakukan.¹⁵ Asumsi, yang kadang disebut postulat, bergantung pada keyakinan tentang kebenaran dan harus diungkapkan secara tegas oleh peneliti.¹⁶

Asumsi menjadi elemen penting dalam membangun fondasi yang kokoh bagi penelitian. Mengingat masalah yang ada, peneliti menetapkan asumsi berikut sebagai jalur utama tindakan yang harus dipertimbangkan:

1. Untuk mendukung pemeliharaan proses pengajaran dan pembelajaran, layanan administrasi untuk sumber daya dan fasilitas diperlukan.
2. Ada beberapa faktor yang bisa memengaruhi kepuasan siswa..

¹⁵ ¹⁵ Setyo Budiwanto, *Metodologi Penelitian Dalam Keolahragaan* (Malang: Universitas Negeri Malang, 2017), 37-38.

¹⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), 105.

G. Hipotesis Penelitian

Sebuah asumsi yang dapat diperoleh dari teori atau tujuan penelitian yang bersifat provisional dan belum didukung oleh bukti konkret adalah yang disebut sebagai hipotesis. Hipotesis-hipotesis ini belum dapat dipastikan kebenarannya karena bergantung pada hasil pengumpulan data. Dua hipotesis yang diusulkan peneliti sebagai dasar untuk penelitian adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis Nol (H₀): menyatakan bahwa tidak terdapat dampak dari kualitas layanan administrasi sarana dan prasarana terhadap tingkat kepuasan siswa di SMA Negeri 3 Pamekasan.
2. Hipotesis Alternatif (H₁): menyatakan bahwa terdapat dampak dari kualitas layanan administrasi sarana dan prasarana terhadap tingkat kepuasan siswa di SMA Negeri 3 Pamekasan.

H. Definisi Istilah

Konsep-konsep tertentu dalam penelitian ini perlu didefinisikan secara rinci untuk menghindari mengarahkan pembaca untuk membuat asumsi yang salah. Untuk menjamin konsistensi dalam pemahaman dan mencegah ketidakjelasan, peneliti menawarkan definisi operasional:

1. Tingkat layanan yang diberikan sekolah untuk memenuhi harapan siswanya disebut sebagai kualitas layanan.¹⁷
2. Administrasi sarana dan prasarana mengacu pada kegiatan administratif yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan pemeliharaan benda-benda

¹⁷ Indra Kanedi,dkk, "Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan dokumentasi Kota Bengkulu," *Jurnal Pseudocode*, Vol. IV, No. 1 (Februari, 2017): 38.

pendidikan Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pembelajaran.¹⁸

3. Kepuasan siswa mengacu pada bagaimana perasaan siswa tentang kualitas layanan yang mereka terima di sekolah.¹⁹

Berdasarkan definisi-operasional tersebut, judul penelitian "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Siswa" dapat diartikan sebagai upaya pemberian layanan administratif oleh sekolah, termasuk perencanaan dan pemeliharaan benda-benda pendidikan, dengan tujuan membuat siswa merasa puas dengan layanan yang diterima.

I. Kajian Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah penjelasan dari beberapa studi penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh para peneliti sebelumnya:

Studi penelitian sebelumnya pertama kali dilakukan oleh Firda Rahmayanti (2019).²⁰ Studi ini menggunakan metodologi kuantitatif dan diklasifikasikan sebagai penelitian ex post facto. kuesioner yang diberikan kepada setiap siswa kelas satu di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar berfungsi sebagai sumber data., menggunakan 40 murid sebagai sampel. Temuan penelitian menunjukkan hubungan antara dua variabel. Dapat diperhatikan bahwa nilai thitung = 1,530, yang lebih besar dari ttabel = 0,312 pada taraf signifikansi tertentu. Ini menunjukkan bahwa Hipotesis Alternatif (Hi) telah diterima dan hipotesis nol (Ho) telah ditolak. Dengan demikian,

¹⁸ Ike Malaya Sinta, "Manajemen Sarana Dan Prasarana",...81.

¹⁹ Indra Kanedi,dkk, "Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan dokumentasi Kota Bengkulu,"...39

²⁰ Firda Rahmayanti, "Pengaruh Kualitas Layanan Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar", (Skripsi, UIN Alauddin Makassar 2019)

dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan siswa dipengaruhi oleh kualitas fasilitas dan layanan..

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya karena keduanya mengadopsi pendekatan kuantitatif dalam metodologi penelitiannya, memiliki persamaan pada variabel X dan Y, serta sama-sama berskala ordinal. Selain itu juga terdapat beberapa perbedaan yaitu pada pemilihan sampel. Pengambilan sampel pada penelitian tersebut menggunakan *Random Sampling* dan penggunaan lokasi penelitian.

Tinjauan kedua dari penelitian sebelumnya adalah skripsi yang dikembangkan oleh Sukmawati pada tahun 2020²¹ Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dan termasuk dalam kategori penelitian lapangan dengan metode Ex Post Facto. Metode pengumpulan data meliputi penggunaan kuesioner dan dokumentasi, dengan melibatkan sampel sebanyak 80 siswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada korelasi 38,8% antara kepuasan siswa di Sekolah Tinggi Negeri 5 Palopo dengan kualitas pelayanan administrasi yang diberikan. Oleh karena itu, berdasarkan analisis data yang dikumpulkan dari lapangan, terlihat bahwa kualitas layanan administrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta didik di SMP Negeri 5 Palopo.

Studi tersebut dan penelitian ini berbagi kesamaan karena keduanya menggunakan penelitian kuantitatif, memiliki persamaan pada variabel Y, Menggunakan teknik proporsional stratified random sampling. Dan perbedaan

²¹ Sukmawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMP Negeri 5 Palopo" (Skripsi, INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO 2020)

dari studi terdahulu dengan penelitian ini yaitu okasi tempat yang dipilih dan variabel X sedikit berbeda.

Tinjauan ketiga dari penelitian sebelumnya adalah skripsi yang disusun oleh Asril Sairil (2019).²² Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 275 siswa sebagai sampelnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dua variabel yang dapat diamati secara signifikan berkorelasi. Lebih tepatnya, penelitian mengungkapkan bahwa di SMA Muhammadiyah 1 di Palembang, kualitas fasilitas dan layanan mempengaruhi tingkat kepuasan siswa sebesar 62,57%, dengan faktor lain mempengaruhi 37,43%. Hasilnya, analisis data lapangan memverifikasi bahwa variabel X dan Y memiliki hubungan substansial dan positif..

Penggunaan metodologi penelitian kuantitatif dalam penelitian ini sebanding dengan penelitian sebelumnya. dan memiliki variabel X dan Y yang serupa. Namun, perbedaannya terletak pada penggunaan teknik pengambilan sampel secara acak dan lokasi penelitian yang berbeda.

Tinjauan keempat dari penelitian sebelumnya adalah skripsi yang disusun oleh M. Hasbi (2018).²³ 74 peserta dengan pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dua variabel yang sedang diselidiki memiliki persamaan yang substansial. Fakta ini diperkuat dengan jumlah F 4.283 dan tingkat signifikansi 0,002, yang kurang dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (Hi) diterima dan hypothesis nol (H0) ditolak.

²² Asril Sairil “Pengaruh Mutu Layanan Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Siswa Di SMA Muhammadiyah 1 Palembang” (Skripsi, universitas PGRI Palembang 2018)

²³ M. Hasbi, “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTS Negeri 1 Model Palembang,” *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 3, No. 1 (Mei, 2018).

Studi ini sebanding dengan studi sebelumnya karena menggunakan teknik pengambilan sampel rumus slovin, penelitian kuantitatif., dan memiliki persamaan pada variabel Y. Serta perbedaan dari penelitian ini yaitu pada variabel X dan lokasi yang digunakan untuk penelitian.