

# STRATEGI KEPALA MADRASAH DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PRIMA MELALUI KETERSEDIAAN SARANA DAN PRASARANA PENDIDIKAN

**Dellita Yana Prasetyaning Putri**

**Muhammad Huda A.Y**

**Teguh Triwiyanto**

Email: dellitadelaa@gmail.com

Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang 5 Malang 65145

**Abstarct:** Research aims to understand strategy used head islamic school to improve their services prima through availability of education facilities and infrastructure in MTs Al-Ma'arif 1 Singosari. The research uses a qualitative approach through the design cases .Techniques used in the collection data is interview , observation , and documentation and data analysis was conducted qualitatively .The result of this research covering: 1 participation head madrasah and all teachers and a staff on it is time for the; 2 ) planning to evaluation; 3 ) obstacles faced head madrasah in the implementation of the prime service through facilities and infrastructure; and 4 ) solution faced by head madrasah in the implementation of the strategy improve services prima through facilities and infrastructure .

**Key word:** strategy, services prima and facilities infrastructure.

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang digunakan kepala madrasah untuk meningkatkan layanan prima melalui ketersediaan sarana dan prasarana pendidikan di MTs Al-Ma'arif 1 Singosari Kabupaten Malang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan rancangan studi kasus. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi serta analisis data dilakukan secara kualitatif . Hasil penelitian ini meliputi: 1) keikutsertaan kepala madrasah dan seluruh guru maupun staf pada saat pelaksanaan ; 2) perencanaan hingga evaluasi; 3) kendala yang dihadapi kepala madrasah dalam pelaksanaan layanan prima melalui sarana dan prasarana; dan 4) solusi yang dihadapi kepala madrasah dalam pelaksanaan strategi peningkatan layanan prima melalui sarana dan prasarana.

**Kata kunci:** strategi, layanan prima dan sarana prasarana.

Kepala madrasah merupakan jabatan yang strategis dalam penyelenggaraan pendidikan di suatu madrasah, baik yang berkaitan dengan pengelolaan maupun

dengan pembelajaran di sekolah. Kepala madrasah berperan sebagai pemimpin, manajer, administrator dan supervisor dalam mengelola madrasah, sedangkan dalam pembelajaran berperan sebagai edukator atau pembelajar. Menurut Hadi dan Ibrahim (2014) bahwa faktor penting yang besar pengaruhnya terhadap mutu pendidikan adalah kepala madrasah sebagai pemimpin pendidikan. Kepala madrasah merupakan pimpinan tunggal di madrasah yang mempunyai tanggung jawab untuk mengajar dan mempengaruhi semua pihak yang terlibat dalam kegiatan pendidikan di madrasah untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan madrasah. Oleh sebab itu peran kepala madrasah sangat besar pengaruhnya terhadap keberhasilan suatu sekolah untuk mencapai tujuan dan menjadi lembaga yang berkualitas. Kepala madrasah sebagai seorang pemimpin mempunyai andil yang cukup besar terhadap perkembangan dan kemajuan sumber daya di sekolah.

Perkembangan dan kemajuan sekolah dapat dilihat dari kinerja kepala madrasah yang profesional serta kepala madrasah tersebut mampu memanfaatkan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien. Menurut Aliyansah, dkk (2012:4) mutu pendidikan madrasah merupakan kualitas yang dimiliki madrasah yang ditinjau dari input, proses, dan output pendidikannya. Dengan demikian, strategi kepala madrasah dalam meningkatkan mutu pendidikan dilakukan dengan mengoptimalkan penyediaan dan pelaksanaan ketiga faktor tersebut. Dapat disimpulkan dari pendapat yang telah dipaparkan bahwa peran dan tugas kepala madrasah yang beraneka ragam tersebut, kepala madrasah dihadapkan pada tantangan untuk memberikan layanan berupa sarana dan prasarana yang terencana dan tertata serta berkesinambungan untuk menunjang pembelajaran di sekolah.

Upaya yang dilakukan oleh kepala madrasah mempunyai tujuan untuk mengembangkan mutu pendidikan di sekolah melalui kegiatan pelaksanaan program sekolah. Mutu pendidikan bersifat dinamis dan dapat ditelaah dari berbagai sudut pandang. Kesepakatan tentang konsep mutu dikembalikan pada acuan rumusan atau rujukan yang ada seperti kebijakan pendidikan, proses belajar mengajar, kurikulum, sarana dan prasarana, fasilitas pembelajaran dan tenaga kependidikan. Keberhasilan program pendidikan melalui proses pembelajaran di sekolah sangat dipengaruhi oleh

beberapa faktor, salah satunya adalah sarana dan prasarana yang tersedia harus memadai disertai pemanfaatan dan pengelolaannya secara optimal. Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu sumber daya yang penting dan utama dalam menunjang proses pembelajaran di sekolah.

Salah satu sekolah yang mempunyai kepala madrasah dengan tingkat keprofesionalan yang tinggi adalah MTs Al-Maarif Singosari, dapat dilihat dari upaya yang dilakukan di lingkungan sekolah tersebut. Upaya yang dapat dilakukan antara lain: (a) kepala madrasah mampu menjadi contoh yang baik bagi guru dan peserta didik, (b) perubahan sarana dan prasarana sekolah dengan melihat perkembangan teknologi, dan (c) menciptakan lingkungan belajar yang nyaman bagi peserta didik.

Dari uraian yang telah dipaparkan bahwa pemanfaatan sarana dan prasarana dan penataan sekolah sangat berpengaruh terhadap kenyamanan seluruh warga yang ada di sekolah. Maka dari itu layanan sarana dan prasarana perlu terus ditingkatkan seiring perkembangan teknologi yang semakin maju. Mutu suatu sekolah dapat terlihat dari layanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini juga dapat memengaruhi kinerja pegawai maupun prestasi belajar peserta didik di sekolah. Apabila peserta didik merasa nyaman berada di sekolah maka peserta didik akan mudah untuk mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh sekolah sehingga secara langsung peserta didik juga dapat meningkatkan prestasinya. Layanan yang maksimal dapat disebut juga sebagai layanan prima yang diberikan untuk memberikan kepuasan dan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Sekolah sebagai salah satu lembaga pelayanan yang memiliki pelanggan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas secara maksimal dengan cepat dan tepat.

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini adalah studi kasus karena penelitian dimaksudkan untuk mendeskripsikan strategi-strategi kepala madrasah untuk meningkatkan layanan prima melalui ketersediaan

sarana dan prasarana pendidikan, maka diperlukan pendekatan dan penelitian yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian ini. Ulfatin (2014:24) mengemukakan bahwa pendekatan kualitatif diarahkan pada suatu latar atau individu yang diamati secara holistic atau utuh. Alasan peneliti memilih penelitian kualitatif, dikarenakan dalam penelitian ini masalah yang diteliti menyangkut tentang strategi kepala sekolah dalam meningkatkan layanan sarana dan prasarana. Penelitian ini menggunakan teknik studi kasus. “Studi kasus merupakan, serangkaian kegiatan penyelidikan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara intensif dan terperinci suatu gejala atau unit sosial tertentu, seperti individu, kelompok, komunitas, atau lembaga”(Wiyono, 2007:77). Studi kasus dalam penelitian ini yaitu meneliti objek yang berhubungan langsung dengan strategi kepala madrasah dalam meningkatkan layanan sarana dan prasarana serta mendeskripsikan secara jelas keadaan sesungguhnya di lapangan.

Lokasi penelitian ini dilakukan di MTs Al-Ma’arif Singosari, yang beralamatkan di Jalan Masjid No. 33 Kecamatan Singosari, Kabupaten Malang. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian di sekolah ini karena sekolah ini merupakan sekolah yang menjadi rujukan banyak orang tua peserta didik karena didukung dengan adanya sarana dan prasarana sekolah yang memadai serta layanan yang diberikan dengan baik untuk menunjang mutu sekolah secara keseluruhan. Untuk profil dari MTs Al-Ma’arif Singosari adalah sebagai berikut; Visi Madrasah yaitu terbentuknya manusia yang beriman, bertaqwa, cerdas, trampil, berakhlakul karimah dan cinta tanah air. Sedangkan misi (1) mewujudkan Madrasah Tsanawiyah sebagai Lembaga Pendidikan Islam yang mampu membekali generasi muda Islam menuju terbentuknya manusia berkualitas dan beradab, (2) mengembangkan nilai-nilai *Taqwallah*, akhlaqul Karimah dan jiwa ahlussunah wal jamaah, (3) mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi, kecerdasan dan ketrampilan, dan (4) Mengembangkan nilai-nilai sosial kemasyarakatan dan wawasan kebangsaan.

Sumber data penelitian ini dilakukan dengan mencari informasi yang berasal dari perkataan dan pengamatan. Menurut Ulfatin (2014) “pada bagian ini diuraikan jenis data dan sumber data. Pada uraian jenis data dikemukakan informasi apa saja

yang dikumpulkan, bagaimana karakteristiknya, siapa yang dijadikan subjek atau informan penelitian, dan bagaimana ciri-ciri subjek”. Dalam penelitian kualitatif terdapat sumber data primer, yaitu sumber yang berasal dari perkataan yang diperoleh dari wawancara, informan yang diwawancarai ada 9 orang informan, sedangkan sumber data sekunder adalah sumber dari orang-orang yang memberikan data secara tidak langsung, tetapi data yang diperoleh akurat untuk mendukung data primer seperti foto-foto dan dokumen.

Untuk mendapatkan data yang diperlukan, peneliti menggunakan beberapa teknik guna mencapai tujuan penelitian yang dilakukan, teknik tersebut metode observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai fenomena yang diteliti. Menurut Wiyono (2007:) menjelaskan bahwa observasi merupakan dasar memperoleh fakta dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan. Menurut Ulfatin (2014) secara metodologis penggunaan pengamatan dalam penelitian kualitatif dimaksudkan sebagai berikut: 1) mengetahui peristiwa secara langsung dan dengan tatap mata sendiri, 2) mencatat peristiwa, kejadian, dan perilaku sebagaimana yang terjadi dan dalam keadaan yang sebenarnya, 3) melengkapai keraguan (kemungkinan bias) terhadap data yang didapat dari wawancara, 4) memahami situasi yang rumit dan kompleks yang hanya bisa digambarkan dengan mengamati langsung, dan 5) mengetahui kasus-kasus tertentu yang sulit didapat dengan teknik lainnya. Selanjutnya adalah metode wawancara, menurut Ulfatin (2014) wawancara adalah percakapan orang per orang (*the person to person*) dan wawancara kelompok (*group interviews*). Percakapan dilakukan oleh kedua belah pihak yaitu peneliti sebagai pewawancara dan subjek atau informan sebagai terwawancara. Teknik ini merupakan tanya jawab langsung dengan informan sebagai pihak yang memberikan keterangan. Wawancara ini juga bersifat luwes dan terbuka untuk mendorong subjek penelitian agar jawabannya cukup lengkap sesuai dengan tujuan peneliti. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data tentang seberapa sering kasus memalak yang terjadi di sekolah tersebut.

## HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian yang dikemukakan pada bagian ini dirumuskan menurut interpretasi serta paparan dalam bahasa dan uraian peneliti sendiri setelah menganalisis berbagai data yang diperoleh dari lapangan. Pengkajian temuan penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab permasalahan dari fokus penelitian. Temuan penelitian tersebut dikelompokkan menjadi beberapa bagian diantaranya manajemen peningkatan layanan prima melalui ketersediaan sarana dan prasarana. Membuat rincian sarana dan prasarana yang perlu dirawat atau diperbaharui. Setiap awal tahun ajaran baru kepala madrasah, bersama dengan guru dan staf berkumpul untuk membahas sarana dan prasarana. Pada saat rapat tersebut, guru dan staf diberi kesempatan untuk memberikan usulan- usulan tentang apa saja sarana yang masih belum ada dan prasarana yang harus diperbaiki. Apabila usulan-usulan sarana dan prasarana tersebut sudah tersusun dengan baik, langkah berikutnya yaitu menentukan jumlah anggaran yang akan dipakai dalam pelaksanaan pembaharuan dan perawatan tersebut. Penetapan standar layanan minimal di sekolah untuk mencapai kriteria prima mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang berasal dari Kementerian Agama. Sebagian sarana dan prasarana sudah memenuhi sesuai standar dan ada juga beberapa yang belum dan masih diusahakan. Untuk perihal pembaharuan dan perawatan dilakukan secara rutin dan juga berkala. Kepala madrasah terus mengupayakan agar rencana pengadaan sarana dan prasarana yang menunjang proses pembelajaran di sekolah dapat terwujud. Adanya pembentukan tim kerja dan pembagian *job description* kepada masing-masing anggota yang berada di bidang sarana dan prasarana serta adanya koordinasi dengan wakil kepala madrasah bagian sarana dan prasarana dengan kepala madrasah. Kepala madrasah mengupayakan agar para guru dan karyawan berpartisipasi secara aktif dalam mengikuti perkembangan teknologi sehingga sarana yang akan diadakan sesuai dengan perkembangan teknologi pada saat itu. *Job description* tersebut dapat berupa bagian pengadaan, perawatan dan penghapusan. Pemberian motivasi oleh kepala madrasah kepada para guru agar selalu memberikan layanan prima kepada para siswa. Selain itu para guru

terus dimotivasi tidak hanya dengan kata-kata saja tetapi bapak kepala madrasah juga ikut terlibat pada saat rapat program kerja.

Strategi-strategi yang digunakan kepala madrasah untuk meningkatkan layanan prima tersebut diantaranya Perencanaan dan perumusan program sarana dan prasarana . Kepala madrasah beserta guru dan karyawan membahas program kerja sarana dan prasarana jangka panjang, menengah dan pendek. Kepala madrasah berupaya untuk memenuhi dan meningkatkan kebutuhan sarana dan prasarana di sekolah sesuai dengan teknologi yang sedang berkembang terutama dalam hal kegiatan belajar dan mengajar. Peningkatan sarana dan prasarana membutuhkan keuangan yang harus cukup untuk mewujudkan sarana maupun prasarana yang masih belum memenuhi standar minimal. Keuangan tersebut dapat diperoleh dari pemerintah, donatur, wali siswa dan sponsor-sponsor. Penetapan standar pencapaian untuk mencapai sarana dan prasarana yang prima. Sarana dan prasarana yang prima dapat diukur dari beberapa kepuasan pelanggan dan banyaknya keluhan. Selain itu juga dapat diukur dengan tingkat prestasi siswa karena sarana dan prasarana adalah salah satu komponen yang menunjang keberhasilan proses pembelajaran di sekolah. Pemberian arahan kepada guru dan staf. Kepala madrasah memberikan arahan kepada guru maupun staf dengan cara melakukan kunjungan ke lembaga lain yang lebih bagus daripada sekolah. Adanya kunjungan tersebut kepala madrasah bertujuan untuk memotivasi guru dan staf agar selalu meningkatkan kualitas sarana dan prasarana. Kepala madrasah juga membentuk tim kerja yang bergerak untuk meningkatkan sarana dan prasarana, mulai dari pengadaan sarana atau prasarana yang baru dan perawatan berkala. Selain pemberian arahan, kepala madrasah juga meningkatkan keprofesionalisme guru dengan cara selalu memberikan nasihat agar mengikuti perkembangan teknologi dan informasi. Kepala madrasah memberikan pendekatan kepada siswa. Adanya pendekatan tersebut kepala madrasah akan mengetahui dimana letak kendala yang dialami siswa dalam proses belajar mengajar di kelas. Selain itu tujuan pendekatan ini agar seluruh siswa sadar harus menjaga sarana dan prasarana yang ada di sekolah. Adanya evaluasi yang dilakukan secara berkala, tidak harus

secara formal (rapat) tetapi setiap hari terus dilakukan pemantauan guna mencegah kendala-kendala yang akan muncul.

Kendala yang muncul pada saat pelaksanaan strategi-strategi tersebut adalah lokasi sekolah yang kurang memadai untuk diadakannya penambahan beberapa sarana dan prasarana. MTs Mi, dan SDI yang masih terletak pada satu lokasi sehingga beberapa sarana dan prasarana masih digunakan secara bergantian. Sehingga beberapa sarana dan prasarana di sekolah tidak bisa memenuhi kriteria prima yang telah ditetapkan oleh Pemerintah. Solusi yang diambil dalam menghadapi kendala yang muncul adalah membeli lokasi baru di sekitar sekolah untuk membangun gedung sekolah baru yang akan digunakan sebagai MI dan SDI sehingga lokasi sekarang nantinya akan digunakan untuk MTs saja. Sekolah mencari sponsor kepada yayasan maupun kepada pemerintah untuk terus membeli lokasi baru yang digunakan untuk membangun sekolah agar sarana dan prasarana di setiap sekolah bisa memenuhi kriteria prima.

## **PEMBAHASAN**

Setiap sekolah wajib memberikan layanan prima atau layanan yang maksimal kepada pelanggan. Layanan prima dapat diberikan salah satunya melalui keadaan sarana dan prasarana yang menunjang pembelajaran di sekolah. Sarana dan prasarana harus selalu ditingkatkan karena keadaan sekolah selalu berbeda-beda sehingga sarana dan prasarana perlu dikembangkan. Peningkatan layanan prima melalui sarana dan prasarana di MTs Al-Ma'arif 1 Singosari yang dilakukan oleh kepala sekolah beserta guru dan staf termasuk dalam salah satu standar pendidikan nasional yang harus dimiliki sekolah. Seperti yang diungkapkan Zulkarnain dan Sumarsono (2014:107-108) sebagai berikut:

“pelayanan prima adalah pelayanan yang sesuai atau melebihi delapan standar pendidikan nasional yaitu standar: isi, proses, kompetensi lulusan, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan dan penilaian”.

Berdasarkan pendapat yang telah dipaparkan, sarana dan prasarana harus sesuai atau melebihi standar pendidikan nasional. Kepala MTs Al-Ma'arif selalu merencanakan peningkatan sarana dan prasarana agar selalu memberikan layanan yang prima untuk siswa karena perkembangan teknologi semakin hari semakin maju. Kepala sekolah beserta guru dan staf bersama-sama membahas program yang akan dilaksanakan. Selain itu juga merumuskan pencapaian berdasarkan visi, misi dan tujuan sekolah, dilakukan kepala sekolah bersama guru dengan membuat konsep pelaksanaan program beserta pembagian tugas dan tanggungjawabnya kepada masing-masing guru yang ditunjuk sebagai koordinator.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dalam meningkatkan layanan prima sarana dan prasarana, antara lain: 1) melaksanakan rapat untuk membahas sarana dan prasarana apa saja yang sekiranya belum memberikan layanan yang prima pada saat pelaksanaannya, 2) menetapkan standar pelayanan minimal untuk mencapai kriteria prima, 3) pembentukan tim kerja yang bertugas untuk meningkatkan layanan prima melalui sarana dan prasarana, cara meningkatkan layanan prima melalui sarana dan prasarana contohnya adalah memberikan semacam pelatihan kepada guru dan staf bagaimana cara menghadapi dan memberikan layanan yang prima agar peserta didik puas dengan layanan yang diberikan sekolah. Arahan kepada peserta didik tentang cara penggunaan sarana atau prasarana, dan 4) pemberian motivasi untuk selalu memberikan layanan prima kepada semua pelanggan, dengan cara refleksi diri atau dengan *sharing* bersama pihak lain.

Mulyasa (2013: 63) Pengembangan guru dan staf merupakan pekerjaan yang harus dilakukan kepala sekolah dalam manajemen personalia pendidikan, yang bertujuan untuk mendayagunakan guru dan staf secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal. Sama halnya dengan yang dilakukan kepala MTs Al-Ma'arif 1 Singosari, bahwa kepala madrasah mengikutsertakan guru dan staf dalam kegiatan *workshop*. Kepala sekolah mewadahi kegiatan pendidikan tersebut guna untuk meningkatkan SDM guru dan staf di sekolah.

Peningkatan sarana dan prasarana di sekolah ditentukan oleh aspek kepemimpinan kepala sekolah sebagai pimpinan lembaga pendidikan. Kepala sekolah

sebagai pimpinan memiliki fungsi yaitu memajukan mutu sekolah. Salah satu aspek yang dilihat oleh wali murid untuk menyekolahkan anaknya adalah sarana dan prasarana yang diberikan oleh sekolah. Pelaksanaan program untuk meningkatkan sarana dan prasarana di sekolah perlu dilakukan strategi dalam pelaksanaannya. Cara-cara yang dilakukan kepala sekolah untuk meningkatkan sarana dan prasarana menurut (Mutohar, 2013:285) kepala sekolah perlu menciptakan visi untuk mengarahkan organisasi dan seluruh staf di sekolah, hal ini dilakukan oleh kepala sekolah dalam melibatkan seluruh staf untuk ikut serta dalam seluruh program sekolah. Tidak hanya mengikuti kegiatannya saja tetapi guru dan staf juga ikut bertanggungjawab sesuai dengan bidang masing-masing.

Strategi yang dilakukan sekolah untuk mencapai sarana dan prasarana yang berkualitas adalah (1) perencanaan dan perumusan program sarana dan prasarana, hal ini dilakukan kepala sekolah pada saat raker untuk membahas program-program berikutnya yang bertujuan untuk menunjang kegiatan pembelajaran di sekolah, (2) penetapan standar pencapaian, hal ini dilakukan kepala sekolah dalam meningkatkan sarana dan prasarana yang berkualitas, pencapaian sarana yang berkualitas dapat melalui kepuasan guru dan siswa dalam proses pembelajaran, (3) pemberian arahan guru dan staf, hal ini dilakukan kepala sekolah dengan melakukan refleksi diri atau *sharing* yang bertujuan untuk melihat bagaimana proses perumusan yang dilakukan oleh para guru dan staf, (4) pembentukan tim kerja yang bergerak di dalam bidang sarana dan prasarana, hal ini dilakukan kepala sekolah guna untuk memberikan tanggungjawab kepada para guru dan staf agar berpartisipasi memberikan usulan untuk peningkatan sarana dan prasarana, (5) melakukan pendekatan kepada siswa, hal ini dilakukan kepala sekolah dengan cara memberi nasihat agar terus menjaga sarana dan prasarana yang tersedia di sekolah sekaligus menanyakan pendapat apakah siswa sudah merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang digunakan untuk belajar di kelas, (6) evaluasi, hal ini dilakukan kepala sekolah agar para guru dan staf mengungkapkan kendala-kendala yang terjadi pada saat meningkatkan sarana dan prasarana mulai dari perumusan sampai pelaksanaannya.

Pemimpin di sekolah harus memiliki inovasi-inovasi yang bertujuan untuk terus meningkatkan kualitas sekolah agar sekolah tersebut menjadi tujuan orang tua siswa.

Kepala sekolah tidak hanya bertugas sebagai pemimpin di sekolah saja, tetapi juga harus menjadi inovator agar bawahannya juga terinspirasi untuk menciptakan inovasi baru.

Inovasi-inovasi yang diciptakan harus terus berkembang sesuai dengan kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan.

Inovator dan seorang pemimpin sekolah sangat diperlukan, salah satu yang menandai pergerakan dan kemajuan lembaga pendidikan adalah seberapa besar dan banyak inovasi yang dilakukan lembaga pendidikan tersebut setiap tahunnya. Jika banyak inovasi dan pembaruan yang dilakukan berarti terdapat kemajuan yang cukup signifikan. Tetapi sebaliknya, jika tidak banyak inovasi yang dilakukan, maka lembaga pendidikan itu akan jalan di tempat dan tidak mengalami banyak kemajuan dan perubahan (Barlian, 2013:50)

Berdasarkan uraian di atas sejalan dengan apa yang telah dilakukan oleh kepala MTs Al-Ma'arif 1 Singosari, yakni kepala sekolah melakukan pembaharuan yang dilakukan secara terus menerus guna untuk memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana di sekolah yang dapat menunjang kegiatan pembelajaran peserta didik di sekolah baik pembelajaran akademik maupun non akademik dan layanan pendidikan kepada peserta didik maupun seluruh karyawan di sekolah, selain itu kepala sekolah juga memberikan dorongan serta motivasi kepada guru, staf dan peserta didik agar dapat belajar dan bekerja secara produktif di sekolah, pemenuhan sarana dan prasarana sesuai dengan perkembangan teknologi sehingga seluruh warga sekolah dapat menggunakan sarana dan prasarana yang ada di sekolah secara maksimal.

Pelaksanaan strategi yang dilakukan kepala madrasah dalam meningkatkan sarana dan prasarana di sekolah tidak terlepas dari adanya kendala yang dihadapi, baik kendala tersebut bersifat internal maupun eksternal. Menurut (Gagarin, Pallu dan Baharuddin: 2014) permasalahan sarana dan prasarana sangat penting untuk ditangani lebih serius, karena sangat berpengaruh dalam kelancaran proses belajar mengajar, karena disamping menjadi lebih nyaman, juga sekaligus menjadi media pembelajaran dengan peralatan yang harus disesuaikan termasuk penyediaan fasilitas yang mutlak harus dipenuhi, yang tentunya kesemuanya itu harus sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan ilmu dan pengetahuan. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program tersebut yang bersifat internal adalah masalah kesadaran beberapa guru dan staf

untuk memberikan layanan yang prima serta menjaga sarana dan prasarana, karena banyak guru yang memiliki tugas dan kepentingan yang banyak sehingga kurang bisa melayani peserta didik dan masyarakat yang berkepentingan di Madrasah. Masalah eksternal yang ditimbulkan yaitu masalah lokasi madrasah yang tergabung juga dengan SDI dan MI sehingga beberapa sarana maupun prasarana yang ada di madrasah digunakan secara bergantian dengan SDI dan MI.

Layanan prima yang rendah antara lain disebabkan oleh rendahnya kedisiplinan. Maka dari itu layanan prima di suatu sekolah harus selalu diberikan agar para siswa dan orang tua memiliki kepuasan untuk menyekolahkan anaknya di sekolah tersebut. Salah satu tujuan layanan prima menurut Rahmayanty (2013:8-13) adalah

1) Mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*. Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan, 2) dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya, 3) tetap menjaga dan merawat (*maintenance*) agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya, dan 4) upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan strategi yang dilakukan kepala sekolah dalam menjalankan program yang menunjang layanan prima sarana dan prasarana di sekolah terdapat kendala yang dihadapi diantaranya sumber daya manusia nya maupun keadaan sekolahnya.

Kendala yang dihadapi kepala madrasah dalam melaksanakan program sekolah yang menunjang layanan prima melalui sarana dan prasarana kepala sekolah sebagai pemimpin dan pengambilan keputusan di sekolah, maka kepala sekolah mencari solusi untuk dapat menjalankan program tersebut. Solusi yang dilakukan oleh kepala MTs Al-Ma'arif 1 Singosari untuk mengatasi kendala tersebut adalah (1) membeli lokasi baru di dekat sekolah untuk dibuat sekolah baru, hal ini dilakukan kepala madrasah sebagai alternatif untuk orang tua yang ingin mendaftarkan anaknya jika kuota di MTs Al-Ma'arif 1 Singosari ini sudah penuh, (2) melakukan evaluasi secara rutin, karena kegiatan ini dapat menambah kerjasama antar guru dan staf serta pemberian motivasi

dari kepala madrasah agar seluruh karyawan sadar akan menjaga sarana dan prasarana yang terdapat di sekolah.

Kepala sekolah sebagai manajer sehingga kepala sekolah harus mampu untuk mengembangkan organisasi tersebut untuk mencapai tujuannya, sebab organisasi sebagai alat mencapai tujuan organisasi, di mana didalamnya berkembang berbagai macam pengetahuan, serta organisasi yang menjadi tempat untuk membina dan mengembangkan karier-karier sumber daya manusia, memerlukan manajer yang mampu untuk merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan, agar organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Wahjosumidjo, 2002:96). Selain itu menurut Yudi (2012:5) semua sarana prasarana harus diinventarisasi secara periodik, artinya secara teratur dan tertib berdasarkan ketentuan atau pedoman yang berlaku. Melalui inventarisasi perlengkapan pendidikan diharapkan dapat tercipta administrasi barang, penghematan keuangan, dan mempermudah pemeliharaan dan pengawasan. Karena sebagai kepala sekolah juga memiliki fungsi, dimana fungsi kepemimpinan ialah: memandu, menuntun, membimbing, membangun, memberi motivasi-motivasi kerja, mengemudikan organisasi, menjalin jaringan-jaringan komunikasi yang baik, memberikan supervisi atau pengawasan yang efisien, dan membawa para pengikutnya kepada sasaran yang ingin dituju sesuai dengan ketentuan waktu dan perencanaan” (Kartono, 2008:93).

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dapat disimpulkan bahwa kepala MTs Al-Ma’arif 1 Singosari dapat menjalankan peran serta fungsinya sebagai kepala sekolah yang profesional, dengan memanfaatkan perannya tersebut sebagai pengambil keputusan, sehingga dalam pelaksanaan program tersebut apabila terdapat kendala atau hambatan yang dihadapi, ada juga solusi yang dapat dijalankan oleh kepala sekolah, sehingga program-program yang telah direncanakan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau direncanakan sebelumnya sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **KESIMPULAN**

Perkembangan dan kemajuan sekolah dapat dilihat dari kinerja kepala madrasah yang profesional serta kepala madrasah tersebut mampu memanfaatkan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien. Sehingga peran dan tugas kepala madrasah menjadi beraneka ragam, kepala madrasah dihadapkan pada tantangan untuk memberikan pelayanan berupa sarana dan prasarana yang terencana dan tertata serta berkesinambungan untuk menunjang pembelajaran di sekolah. Upaya yang dilakukan oleh kepala madrasah mempunyai tujuan untuk mengembangkan mutu pendidikan di sekolah melalui kegiatan pelaksanaan program sekolah. Mutu pendidikan bersifat dinamis dan dapat ditelaah dari berbagai sudut pandang. Kesepakatan tentang konsep mutu dikembalikan pada acuan rumusan atau rujukan yang ada seperti kebijakan pendidikan, proses belajar mengajar, kurikulum, sarana dan prasarana, fasilitas pembelajaran dan tenaga kependidikan. Keberhasilan program pendidikan melalui proses pembelajaran di sekolah sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah sarana dan prasarana yang tersedia harus memadai disertai pemanfaatan dan pengelolaannya secara optimal. Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu sumber daya yang penting dan utama dalam menunjang proses pembelajaran di sekolah. Proses peningkatan layanan prima melalui sarana dan prasarana antara lain: 1) setiap awal tahun ajaran baru kepala madrasah bersama dengan guru dan staf bersama-sama membahas program-program sekolah yaitu salah satunya tentang sarana dan prasarana yang masih belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yang dimiliki oleh sekolah; 2) Koordinasi antara kepala madrasah, guru dan staf yang dilakukan rutin setiap bulan oleh kepala madrasah dan guru yang bertujuan agar mengetahui kendala-kendala apa saja yang muncul pada saat pelaksanaan program kerja; dan 3) pemberian motivasi oleh kepala madrasah yang bertujuan agar guru dan staf memiliki kesadaran untuk selalu memberikan layanan yang prima kepada siswa melalui sarana dan prasarana yang menunjang baik dari segi akademik maupun nonakademik.

Strategi sangat berperan penting dalam menentukan suatu langkah untuk mencapai suatu tujuan. Apabila sekolah salah dalam memilih strategi, maka tujuan yang telah direncanakan sebelumnya akan sulit tercapai. Komponen-komponen sekolah seperti peserta didik, pendidik, staf TU juga turut berperan karena merupakan faktor yang sangat memengaruhi keberhasilan sekolah melakukan strategi yang dipilihnya. Tanpa adanya komponen yang mendukung, strategi tidak akan berjalan sesuai dengan rencana. Strategi yang dipilih oleh kepala madrasah dalam meningkatkan layanan prima melalui ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di sekolah adalah: 1) mengevaluasi sarana dan prasarana di sekolah yang perlu ditingkatkan dan menentukan sarana dan prasarana apa saja yang perlu diganti dengan melihat kondisi keuangan yang dimiliki sekolah; 2) perencanaan dan perumusan strategi berupa program kerja untuk pemenuhan fasilitas sarana dan prasarana serta media pembelajaran di dalam kelas juga dilakukan oleh kepala madrasah untuk menunjang tercapainya hasil belajar peserta didik sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi; 3) melakukan penetapan standar pencapaian kualitas sarana dan prasarana, hal ini dilakukan kepala madrasah untuk melihat seberapa banyak kualitas yang telah dicapai oleh sekolah baik dari segi akademik maupun non akademik yang diperoleh oleh peserta didik sesuai dengan program-program yang dilaksanakan oleh sekolah; 4) pemberian arahan kepada guru dan staf dengan cara memberi pengarahan pada saat rapat dan melihat secara langsung kegiatan penggunaan sarana dan prasarana yang dilakukan oleh guru, staf dan murid; 5) studi banding yang dilakukan oleh kepala madrasah dan beberapa tim sarana dan prasarana ke lembaga lain yang memiliki kualitas lebih baik dari sekolah sehingga tim pengembang sarana dan prasarana mengetahui kiat-kiat pengembangan yang dilakukan oleh lembaga tersebut dan akan diterapkan di sekolah; 6) membentuk tim kerja serta koordinator tim pengembang sarana dan prasarana, sehingga program yang dilaksanakan ada penanggungjawabnya. Serta masing-masing tim maupun waka tersebut saling berkoordinasi mengenai program yang akan dilaksanakan untuk memberikan layanan prima kepada pelanggan; 7) membentuk tim kerja serta koordinator tim pengembang sarana dan prasarana, sehingga program yang dilaksanakan ada penanggungjawabnya. Serta masing-masing tim maupun waka tersebut saling berkoordinasi mengenai program

yang akan dilaksanakan untuk memberikan layanan prima kepada pelanggan; dan 8) Evaluasi rutin yang dilakukan setiap bulan oleh kepala madrasah, guru, dan staf untuk membahas sarana dan prasarana apa saja yang pada saat itu perlu untuk diberikan perawatan dan dilakukan pembaruan.

Dalam pelaksanaan manajemen peningkatan dan strategi kepala madrasah terdapat kendala yang muncul. Pelaksanaan strategi yang dilakukan oleh kepala madrasah juga memiliki beberapa kendala pada proses pelaksanaannya. Kendala-kendala tersebut tidak hanya dari pihak eksternal saja tetapi bisa terdapat dari pihak internal. Kendala yang dihadapi madrasah adalah Lokasi sekolah yang kurang memadai untuk diadakannya penambahan beberapa sarana dan prasarana. MTs Mi, dan SDI yang masih terletak pada satu lokasi sehingga beberapa sarana dan prasarana masih digunakan secara bergantian. Melalui kendala yang muncul tersebut, kepala madrasah dan para guru menemukan solusi yaitu cara bapak kepala madrasah meminta sponsor kepada yayasan atau pemerintah untuk membangun gedung lain yang digunakan sebagai madrasah baru agar seimbang antara siswa dengan sarana dan prasarananya. Sponsor diperoleh melalui dana dari yayasan, pemerintah dan dari orang tua.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan juga kesimpulan yang diperoleh peneliti, maka peneliti memberikan saran kepada: 1) yayasan Al-M'arif Singosari, untuk meningkatkan peran pendidikannya dan sama-sama bekerjasama dalam meningkatkan mutu pendidikan di sekolah-sekolah yang termasuk ke dalam yayasan, dengan sering melakukan kegiatan pendidikan yang bersifat membangun untuk diikuti seluruh tenaga pendidik; 2) kepala MTs Al-M'arif 1 Singosari, untuk membagi jam dan ruangan antar MTs dan SDI agar penggunaan sarana dan prasarana tidak bentrok dan terus mencari dana untuk membuat lokasi sekolah baru agar kuota pendaftar selalu terpenuhi; 3) waka sarana dan prasarana, untuk lebih meningkatkan dan menjaga sarana dan prasarana yang tersedia MTs Al-M'arif 1 Singosari; 4) guru, staf dan murid di MTs Al-M'arif 1 Singosari, untuk lebih meningkatkan perannya agar mampu meningkatkan partisipasinya di sekolah untuk mencapai mutu pendidikan; 5) mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan, hasil

penelitian ini dapat dijadikan referensi tambahan yang berhubungan dengan matakuliah sarana dan prasarana; dan 6)Peneliti lain, untuk dapat melanjutkan penelitian yang sejenis yang berhubungan dengan sarana dan prasarana, sehingga dapat dijadikan informasi tambahan dan bermanfaat untuk diteliti

## DAFTAR RUJUKAN

- Aliyansah, Umar, S dan Wahyudi. 2012. *Strategi Kepala Madrasah Sebagai Pemimpin Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*. (Online), (<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=111960&val=2338>), diakses 19 Maret 2017.
- Barlian, I. 2013. *Manajemen Berbasis Sekolah (Menuju Sekolah Berprestasi)*. Jakarta: Erlangga.
- Gagarin, Pallu, S dan Baharuddin. 2014. *PENGARUH SARANA DAN PRASARANA SEKOLAH TERHADAP KINERJA GURU DI KABUPATEN ALOR NUSA TENGGARA TIMUR*. (Online), (<http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/6ac336932b3ec1a415c4767d5cc0684f.pdf>), diakses pada 19 Maret 2017.
- Hadi, M. Djailani dan Ibrahim, S. 2014. *Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan ada MIN Buengcala Kecamatan Kuta Baro Kab Aceh Besar*. (Online), (<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=342011&val=7936&title=STRATEGI%20KEPALA%20MADRASAH%20DALAM%20MENINGKATKAN%20MUTU%20PENDIDIKAN%20PADA%20MIN%20BUENGCALA%20KECAMATAN%20KUTA%20BARO%20KAB%20ACEH%20BESAR>), diakses 19 Maret 2017.
- Kartono, K. 2008. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Mulyasa. 2013. *Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mutohar, P. M. 2013. *Manajemen Mutu Sekolah (Strategi Peningkatan Mutu dan Daya Saing Lembaga Pendidikan Isla Ulfatin*, N. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan: Teori dan Aplikasinya*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Wahjosumijdo. 2002. *Kepemimpinan Kepala Sekolah (Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Rahmayanty, N. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wiyono, B, B. 2007. *Metodologi Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Action Research)*. Malang: Departemen Pendidikan Nasional Universitas Negeri Malang Fakultas Ilmu Pendidikan.
- Yudi, A. A. 2012. *Pengembangan Mutu Pendidikan Ditinjau Dari Segi Sarana Dan Prasarana (Sarana Dan Prasarana PPLP)*. (Online), (<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=11805&val=862> ), diakses pada 19 Maret 2017.
- Zulkarnain, W & Sumarsono, R. B. 2014. *Manajemen Kantor Sekolah: Konsep dan Strategi Implementasi Bagi Tenaga Administrasi Sekolah*. Malang: Kementerian

Pendidikan dan Kebudayaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri  
Malang.