

SKRIPSI

**PERAN KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN PENDIDIKAN DI SD MUHAMMADIYAH INOVATIF
MERTOYUDAN**

Diajukan kepada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Magelang
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:

Suherman

NIM: 19.0401.0019

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
2023**

SKRIPSI

**PERAN KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN PENDIDIKAN DI SD MUHAMMADIYAH INOVATIF
MERTOYUDAN**

Diajukan kepada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Magelang
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:

Suherman

NIM: 19.0401.0019

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
2023**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas pendidikan sangat ditentukan oleh proses pembelajaran di lembaga pendidikan, sehingga pembelajaran di sekolah akan berhasil apabila kepala sekolah mampu mengelola dan memimpin sekolah dengan baik. Kemampuan kepala sekolah dalam mengelola dan memimpin sekolah ditunjukkan dari kepemimpinan yang dimiliki dalam upaya mewujudkan sekolah sebagai wadah pembelajaran yang efektif dan efisien, sehingga mutu dari sekolah benar-benar mengalami peningkatan¹. Oleh karena itu, sekolah sebagai organisasi pendidikan harus dipimpin kepala sekolah yang dapat memfungsikan peran kepemimpinannya dengan baik.

Peningkatan mutu sekolah pada hakikatnya adalah suatu strategi untuk memperbaiki mutu pendidikan dengan jalan pemberian kewenangan dan tanggung jawab pengambilan keputusan kepala sekolah dengan melibatkan partisipasi individual, baik personal sekolah maupun anggota masyarakat yang ada di sekitarnya, selain itu dalam peningkatan mutu juga didukung dengan sarana dan prasarana yang ada, sehingga sekolah mengalami peningkatan dalam menciptakan mutu yang baik².

¹Nasib Tua Lumban Gaol, "Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru," *Jurnal manajemen pendidikan* 5, no. 1 (2018): 66–73.

²Mohammad Juliantoro, "Peranan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan," *Edification Journal* 5, no. 1 (2017): 119–125.

Berbicara masalah mutu dan kualitas pendidikan, komponen manajemen pendidikan tentunya menjadi titik sentral yang nantinya akan berpengaruh terhadap kualitas pendidikan yang dihasilkan. Salah satu komponen pendidikan yang dimaksud selain manajemen adalah sumber daya manusia yang profesional di sekolah. Mutu dan kualitas pendidikan merupakan suatu proses yang terintegrasi dengan proses peningkatan kualitas sumber daya manusia, menyadari pentingnya proses peningkatan sumber daya manusia maka pemerintah bersama kalangan swasta berupaya mewujudkan amanat tersebut melalui berbagai usaha dibidang pendidikan.

Kepala sekolah yang perhatian dengan sekolahannya akan melakukan usaha agar sekolahnya berkembang lebih baik dengan salah satu caranya yaitu meningkatkan mutu pelayanan di sekolah tersebut. Lembaga pendidikan hakikatnya bertujuan untuk memberi layanan, pihak yang dilayani ingin memperoleh kepuasan dari layanan tersebut.³ Sehingga dalam hal ini sebuah lembaga pendidikan khususnya kepala sekolah memang perlu untuk memperhatikan secara serius mengenai mutu layanan yang ada di dalam tanggung jawabnya karena berkaitan dengan kepuasan pelayanan yang diterima oleh konsumen yang nantinya akan bermuara kepada kualitas lulusan sekolah. Oleh karena itu munculnya sekolah-sekolah unggulan berciri khusus serta lahirnya sekolah swasta yang menawarkan variasi fasilitas, bahkan dengan biaya bersaing menambah maraknya kompetisi

³ Dyah Rizqi Rivqiannova, "Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan Di MTSN 01 Malang," 2021.

pendidikan. Penyelenggara pendidikan dituntut lebih kreatif menggali keunikan dan keunggulan sekolahnya agar dibutuhkan dan diminati oleh pelanggan jasa pendidikan.⁴

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dikutip oleh Sopiati, terdapat 5 dimensi pokok mutu layanan, yaitu: 1) Keandalan, 2) daya tanggap, 3) jaminan, 4) empati, 5) bukti fisik. Dari kelima dimensi pokok mutu layanan tersebut, seringkali hal pertama yang dilihat calon pengguna jasa pendidikan adalah bukti fisik.⁵ Indikator tersebut dapat menjadi indikator kepala sekolah dalam melaksanakan tugas sebagai manajer untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan di sekolahnya.

Begitu juga dengan SD Muhammadiyah Inovatif Mertoyudan, masyarakat Mertoyudan dan sekitarnya menaruh kepercayaan terhadap lembaga pendidikan ini. Pelayanan sekolah yang diberikan kepada peserta didik semakin bagus. Begitu juga dengan prestasi akademik dan prestasi non akademik yang semakin melejit. Keunggulan tersebut menjadi daya panggil tersendiri bagi sekolah. Peningkatan jumlah siswa yang bertambah secara signifikan dari tahun ke tahun. Pesatnya kenaikan jumlah siswa setiap tahunnya menjadi salah satu indikator bahwa sekolah tersebut sangat diminati masyarakat. Sejak tiga tahun terakhir ini, jumlah siswa setiap rombongan belajar baru (kelas I) mengalami peningkatan tercatat sejak

⁴ Utama, S and Sri Walji Hasthanti, "Bauran Marketing Jasa Pendidikan Sekolah Dasar Muhammadiyah," *Manajemen Pendidikan* 13, no. 2 (2018): 190–203.

⁵ Rivqiannova, "Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan Di MTSN 01 Malang."

tahun 2020 kelas 1 berjumlah 47 siswa, 2021 bertambah menjadi 55 siswa, dan di tahun 2022 mendapatkan 54 siswa.

Data tersebut menunjukkan kenaikan jumlah siswa selama 3 tahun terakhir secara stabil. Dapat disimpulkan bahwa animo masyarakat terhadap SD Muhammadiyah Inovatif Mertoyudan begitu tinggi. Hal ini menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian tersebut. Oleh karena itu peneliti mengangkat judul “**Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di SD Muhammadiyah Inovatif Mertoyudan**”.

B. Batasan Masalah

Pembahasan penelitian yang akan dibuat lebih terarah dalam lingkup mutu pelayanan pendidikan sekolah, maka penulis membatasi pada peran kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SD Muhammadiyah Inovatif Mertoyudan Magelang.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SD Muhammadiyah Inovatif Mertoyudan?
2. Bagaimana mutu pelayanan pendidikan SD Muhammadiyah Inovatif Mertoyudan?
3. Bagaimana problematika dan solusi dalam peningkatan mutu pelayanan pendidikan SD Muhammadiyah Inovatif Mertoyudan?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dirumuskan peneliti di atas, maka beberapa tujuannya adalah:

1. Untuk mengetahui peran kepala sekolah dalam peningkatan mutu pelayanan sekolah di SD Muhammadiyah Inovatif Mertoyudan.
2. Untuk mengetahui mutu pelayanan pendidikan di SD Muhammadiyah Inovatif Mertoyudan.
3. Untuk mengetahui problematika dan solusi dalam peningkatan mutu pelayanan pendidikan SD Muhammadiyah Inovatif Mertoyudan.

Manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis Secara teori, menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang pendidikan serta mengetahui bagaimana relevansi antara strategi peran kepala sekolah dalam peningkatan mutu pelayanan sekolah di SD Muhammadiyah Inovatif Mertoyudan dengan kondisi lapangan yang sebenarnya.
2. Manfaat praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna secara akademik bagi penulis lain yang ingin melakukan penelitian dengan tema yang berkaitan.
 - b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai input bagi pimpinan dalam menentukan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan strategi kepala sekolah dalam kaitannya dengan mutu sekolah.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kepemimpinan

a. Pengertian kepemimpinan

Kepemimpinan adalah sebuah persoalan kompleks yang tidak dapat didefinisikan dalam satu kalimat pendek. Bentuknya selalu berbeda dalam beragam situasi di mana setiap orang memperlihatkan kualitas-kualitas kepemimpinan yang berbeda. Jika kepemimpinan lebih daripada sekadar pengaruh, berbeda dari efisiensi, menolak penimbunan kendali dan kekuasaan, dan menentang popularitas, lalu apakah sebenarnya kepemimpinan? Kepemimpinan berarti cara memimpin, yang berasal dari kata dasar kata benda Pimpin yang berarti tuntunan, bimbingan, hasil memimpin dan kata kerja memimpin yang berarti mengepalai, mengetuai; memandu; memegang tangan seseorang untuk dibimbing dan ditunjukkan jalan; melatih, mendidik, mengajar agar dapat mengerjakan sendiri⁶.

Secara sederhana kepemimpinan merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mempengaruhi orang lain. Hal ini berarti kepemimpinan merupakan suatu kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain agar mengikuti keinginan seorang pemimpin. Kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi perilaku orang lain

⁶ M. Syukri Jahiriansyah, Wahyudi, "Peran Kepala Sekolah Sebagai Pendidik Dalam Meningkatkan Kompetensi Pedagogik Guru" (2013): 1–16.

dalam situasi tertentu agar bersedia bekerjasama untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Menurut Overton, kepemimpinan adalah kemampuan untuk memperoleh tindakan pekerjaan dengan penuh kepercayaan dan kerjasama. Dalam menjalankan kepemimpinannya seorang pemimpin memiliki gaya-gaya sendiri⁷.

Sedangkan, menurut Sandang P. Siagian, kepemimpinan merupakan seseorang yang menduduki jabatan sebagai pemimpin satuan kerja yang mempunyai kemampuan dan keterampilan untuk berpikir atau bertindak sedemikian rupa sehingga dengan hal tersebut dapat memberikan sumbangsih dalam kesuksesan pencapaian organisasi.

Menurut Kartini pemimpin perlu memiliki kemampuan untuk mampu mengantisipasi berbagai situasi dan kondisi tertentu dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi. Selain itu, pemimpin juga perlu memiliki kecakapan untuk menggerakkan pemikiran dan orang yang dipimpinnnya untuk melakukan tindakan demi mencapai kemaslahatan bersama⁸. Dari definisi-definisi tentang kepemimpinan yang ada, maka dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah mengerahkan, mempengaruhi orang lain, memiliki pengikut, mengarahkan pada tujuan atau visi.

⁷ Wahyudin Nur Nasution, "Kepemimpinan Pendidikan Di Sekolah," *JURNAL TARBIYAH* 22, no. 2 (2015): 25.

⁸ Nurmaini MY, "Meraih Mutu Sekolah Melalui Data Mutu: Suatu Tinjauan," *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 19, no. 2 (2019): 347–352.

b. Teori kepemimpinan

Model kepemimpinan atau gaya kepemimpinan adalah suatu cara yang digunakan oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi tingkah laku pengikutnya. Gaya kepemimpinan juga dapat didefinisikan sebagai suatu pola perilaku seorang pemimpin yang khas pada saat mempengaruhi anak buahnya, apa yang dipilih pemimpin untuk dikerjakan, cara pemimpin bertindak dalam mempengaruhi anggota kelompok membentuk gaya kepemimpinannya.

Seorang kepala sekolah juga harus memilih model kepemimpinan yang tepat. Pemilihan model kepemimpinan bagi seorang pemimpin memang sangatlah penting. Kepala sekolah memegang peranan penting untuk memastikan kualitas guru dan membina kreativitas. Kepemimpinan kepala sekolah juga merupakan suatu komponen pendidikan yang paling berperan dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Berbicara mengenai model kepemimpinan, tipe pokok kepemimpinan dibagi menjadi lima, yaitu tipe kepemimpinan otokratik, paternalistik, kharismatik, laissez faire, dan demokratik. Berikut merupakan uraian selengkapnya.⁹

⁹ E R Ekowati, "Model Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Guru Di Smk Muhammadiyah Se-Kabupaten Magelang," 2020, [http://eprintslib.ummgl.ac.id/2041/%0Ahttp://eprintslib.ummgl.ac.id/2041/1/16.0406.0020_BAB I, BAB II, BAB III, BAB V DAN DAFTAR PUSTAKA.pdf](http://eprintslib.ummgl.ac.id/2041/%0Ahttp://eprintslib.ummgl.ac.id/2041/1/16.0406.0020_BAB_I,_BAB_II,_BAB_III,_BAB_V_DAN_DAFTAR_PUSTAKA.pdf).

1) Model kepemimpinan Otokratik

Kepemimpinan ini menempatkan kekuasaan di tangan satu orang atau sekelompok kecil orang yang diantara mereka tetap ada seseorang yang paling berkuasa. Pemimpin bertindak sebagai penguasa tunggal. Kedudukan bawahan semata-mata sebagai pelaksana keputusan, perintah dan bahkan kehendak pemimpin.¹⁰

Menurut Kadiyono pimpinan menghindari tanggung jawab, tidak memperhatikan kebutuhan pengikut, tidak memberikan umpan balik, dan menunda keputusan pembuatan. Kepemimpinan otokratis adalah entitas paling kuat dan keputusan utama pembuat. kepemimpinan otokratis adalah gaya kepemimpinan yang menggunakan metode pendekatan kekuasaan dalam mencapai keputusan dan pengembangan strukturnya, sehingga kekuasaanlah yang paling diuntungkan dalam organisasi.

Gaya kepemimpinan otokratis mendeskripsikan pemimpin yang cenderung memusatkan kekuasaan kepada dirinya sendiri, mendikte bagaimana tugas harus diselesaikan, membuat keputusan secara sepihak, dan meminimalisasi partisipasi karyawan. Pada dasarnya pengertian dari otokratis adalah berkuasa sendiri secara mutlak. Kepemimpinan otokratis merupakan kepemimpinan yang

¹⁰ Ibid.

dilakukan oleh seorang pemimpin dengan perilaku otoriter. Jadi, pemimpin otokratis beranggapan bahwa segala aktivitas dalam organisasi akan lancar apabila segala sesuatu ada di tangan pemimpin.¹¹

2) Model kepemimpinan Paternalistik

Kepemimpinan paternalistik didefinisikan sebagai perilaku yang mengkombinasikan disiplin dan otoritas yang kuat dengan kebajikan yang bersifat kebapakan dan integritas moral yang dibingkai dalam suasana personal. Sejalan dengan definisi tersebut, akumulasi penelitian telah menunjukkan bahwa kepemimpinan paternalistik bukanlah konstruk unidimensi, namun terdiri dari tiga dimensi (kebajikan, otoriter, moral. Dimensi otoriter dicirikan dengan dinamika hirarkis antara kontrol, kekuatan, dan otoritas pemimpin, dan kepatuhan, pemenuhan dan penghormatan karyawan.

Pemimpin diharapkan untuk menunjukkan kontrol dan wewenang dengan menetapkan peraturan, menentukan tanggung jawab dan menghasilkan hukuman dan penghargaan. Dimensi kebajikan mengacu pada perilaku kepemimpinan yang menunjukkan kepedulian individu terhadap kebutuhan pribadi atau kesejahteraan keluarga. Perilaku dimensi kebajikan pemimpin

¹¹ Agus Purwanto et al., "Model Kepemimpinan Di Lembaga Pendidikan: A Schematic Literature Review," *Journal of Engineering and Management Science Research (JIEMAR)* 1, no. 2 (2020): 255–266, <https://journals.indexcopernicus.com/search/article?articleId=2660964>.

adalah bentuk investasi dalam hubungan sosial mereka dengan karyawan dengan menunjukkan perhatian pada individu dan keseluruhan jika karyawan tersebut menghadapi masalah pekerjaan atau masalah pribadi (seperti masalah keluarga).

Dimensi moral mengacu pada perilaku pemimpin yang menunjukkan kepribadian yang kuat, disiplin diri, dan tidak mementingkan diri sendiri. Farah dan Cheng juga mendefinisikan dimensi moral sebagai pemimpin yang tidak egois, bertanggung jawab, memberi contoh perilaku yang sesuai, dan memisahkan antara kepentingan bisnis dan pribadi. Pemimpin yang menunjukkan nilai moral tinggi akan menjadi contoh yang baik bagi karyawan.¹²

3) Model kepemimpinan Kharismatik

Menurut Insrawan gaya kepemimpinan kharismatik menginspirasi orang lain dan mendorong memotivasi pengikut untuk perubahan organisasi dan mencapai tujuan bersama., dapat mengedepankan visi yang baik untuk masa depan yang terbaik kepentingan organisasi mereka. Kepemimpinan karismatik (charismatic leadership) adalah gaya kepemimpinan dengan menonjolkan karisma untuk menarik dan menginspirasi pengabdian oleh orang lain. Itu adalah salah satu contoh gaya yang berpusat pada pemimpin, selain kepemimpinan otoritatif dan transaksional.

¹²Anhar Januar Malik and Iskandar Arifin, "Pengaruh Kepemimpinan Paternalistik Terhadap Kinerja Tugas Dan Kontekstual Karyawan; Pemediasi Rasa Percaya," *Value : Jurnal Manajemen dan Akuntansi* 16, no. 2 (2021): 453–466.

Pemimpin lebih percaya pada visi dan kemampuannya sendiri daripada pada para pengikut. Tapi, dibandingkan dua gaya kepemimpinan lainnya tersebut, pemimpin karismatik lebih banyak berkomunikasi dengan para pengikut.¹³

4) Model Kepemimpinan Bebas

Gaya Kepemimpinan Bebas, dalam gaya ini pemimpin terlihat seperti lepas tangan kepada bawahan. Tapi bukan berarti tidak bertanggung jawab maksud lepas tangan disini adalah memberikan kebebasan kepada bawahan untuk berkreasi dan berinovasi. Jadi peran pimpinan disini pasif dan bersifat sebagai fasilitator dan pendukung jika diminta.¹⁴

Gaya ini akan mendorong kemampuan anggota dalam mengambil inisiatif. Kurang interaksi dan kontrol yang telah dilakukan oleh pemimpin, sehingga gaya tersebut hanya dapat berjalan jika bawahan mampu memperlihatkan tingkat kompetensi dan keyakinan dalam mengejar tujuan dan sasaran yang cukup tinggi. Dalam gaya kepemimpinan ini, pemimpin sedikit sekali dalam menggunakan kekuasaannya atau sama sekali telah membiarkan anak buahnya untuk berbuat dalam sesuka hatinya.¹⁵

¹³ Purwanto et al., "Model Kepemimpinan Di Lembaga Pendidikan: A Schematic Literature Review."

¹⁴ Nurhana Fakhriyah Imtinan, "Kepemimpinan Perempuan Dalam Mengembangkan Budaya Organisasi," *Jurnal Kependidikan Islam* 11, no. 2 (2021): 189–197.

¹⁵ Ibid.

5) Model Kepemimpinan Demokratis

Gaya kepemimpinan demokratis adalah suatu kemampuan dalam mempengaruhi orang lain agar dapat bersedia untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dengan berbagai cara atau kegiatan yang dapat dilakukan dimana ditentukan bersama antara bawahan dan pimpinan. Gaya tersebut terkadang disebut sebagai gaya kepemimpinan yang terpusat pada anak buah, kepemimpinan dengan adanya kesederajatan, kepemimpinan partisipatif atau konsultatif. Pemimpin yang berkonsultasi kepada anak buahnya dalam merumuskan suatu tindakan keputusan bersama.

Adapun ciri-ciri dari gaya kepemimpinan demokratis ini yaitu memiliki wewenang pemimpin yang tidak mutlak, pimpinan bersedia dalam melimpahkan sebagian wewenang kepada bawahan, kebijakan dan keputusan itu dibuat bersama antara bawahan dan pimpinan, komunikasi dapat berlangsung dua arah dimana pimpinan ke bawahan dan begitupun sebaliknya, pengawasan terhadap (sikap, perbuatan, tingkah laku atau kegiatan) kepada bawahan dilakukan dengan wajar, prakarsa bisa datang dari bawahan atau pimpinan, bawahan memiliki banyak kesempatan dalam menyampaikan saran atau pendapat dan tugas-tugas yang diberikan kepada bawahan bersifat permintaan dengan mengenyampingkan sifat instruksi, dan

pimpinan akan memperhatikan dalam bertindak dan bersikap untuk memunculkan saling percaya dan saling menghormati.¹⁶

c. Kompetensi kepala sekolah

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia nomor 13 Tahun 2007, dalam peraturan ini kepala sekolah diharuskan memiliki 5 kompetensi yang harus dimiliki untuk mengembangkan sekolah yang akan dipimpin, diantaranya:

1) Kepribadian

Bahwa Kompetensi kepribadian sebagai perangkat kemampuan dan karakteristik personal yang mencerminkan realitas sikap dan perilaku dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari. Pengertian lebih sederhana disampaikan oleh Afandi yaitu Kemampuan untuk menjadi teladan. Kemampuan personal yang mencerminkan kepribadian yang mantap, stabil, dewasa, arif, dan berwibawa, sehingga menjadi dan berakhlak mulia.” Dengan demikian yang dimaksud dengan kompetensi kepribadian adalah integritas pribadi yang kuat, berkeinginan mengembangkan diri, terbuka dan minat dalam menjalankan jabatan sebagai kepala sekolah.¹⁷

¹⁶Besse Mattayang, “Tipe Dan Gaya Kepemimpinan: Suatu Tinjauan Teoritis,” *JEMMA / Journal of Economic, Management and Accounting* 2, no. 2 (2019): 45.

¹⁷ Y Yuliawati and E Enas, “Implementasi Kompetensi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kompetensi Guru,” *Indonesian Journal of Education ...* 2, no. 2 (2018), <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/ijemar/article/view/1930>.

2) Manajerial

Kepala sekolah merupakan manajer sekolah. Sebagai manajer kepala sekolah bertanggung jawab secara langsung untuk memastikan kegiatan dalam sebuah organisasi dijalankan bersama para anggota dari organisasi, Kompetensi manajerial kepala sekolah terkait dengan menyusun perencanaan sekolah atau madrasah, mengembangkan organisasi sekolah atau madrasah sesuai kebutuhan, memimpin sekolah atau madrasah dalam rangka pendayagunaan sumber daya sekolah secara optimal, menciptakan budaya dan iklim sekolah yang kondusif dan inovatif bagi pembelajaran dan lain-lain. Kompetensi supervisi terkait dengan pembinaan dan pemberian bantuan dalam memperbaiki kompetensi guru.¹⁸

3) Kewirausahaan

Kompetensi Kewirausahaan adalah Kompetensi yang harus dimiliki oleh kepala sekolah, dimana dengan menguasai kompetensi tersebut kepala sekolah akan mudah mengembangkan sekolah agar lebih efektif dan efisien, karena melalui kompetensi kewirausahaan tersebut, kepala sekolah mampu: 1) Menciptakan inovasi yang berguna bagi pengembangan sekolah, 2) Bekerja keras mencapai keberhasilan sekolah sebagai organisasi pembelajaran yang efektif,

¹⁸ Tia Ayu Ningrum Sufyarma Marsidin, Elizar Ramli, "Pembinaan Kompetensi Manajerial Dan Supervisi Kepala Sekolah," *Jurnal Halaqah* 1, no. 4 (2019): 427–432.

3) Memiliki motivasi yang kuat untuk sukses dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai pemimpin sekolah/madrasah, 4) Pantang menyerah dan selalu mencari solusi terbaik dalam menghadapi kendala yang dihadapi sekolah/madrasah sebagai sumber belajar peserta didik.¹⁹

4) *Supervise*

Supervisi akademik merupakan serangkaian kegiatan membantu guru mengembangkan kemampuan-nya dalam mengelola proses pembelajaran sehingga dapat meningkatkan kompetensi pedagogik dan profesional, yang muaranya kepada peningkatan mutu lulusan peserta didik. Sedangkan Menurut Dalimunthe keterampilan kepala sekolah untuk melakukan supervisi akademik adalah unjuk kerja kepala sekolah mempersiapkan, mengamati dan juga mencatat pelaksanaan pembelajaran, memberikan umpan balik, melakukan kegiatan sebagai tindak lanjut dari hasil supervisi. Tujuan dari supervisi akademik adalah membantu guru untuk meningkatkan dan memperbaiki pembelajaran. Kegiatan supervisi akademik yang dilakukan oleh kepala sekolah bertujuan memberikan bantuan profesional, dalam rangka meningkatkan kompetensi profesional maupun kompetensi

¹⁹ Reni Oktavia, "Kompetensi Kewirausahaan Kepala Sekolah Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri Di Kecamatan Hiliran Gumanti Kabupaten Solok," *Bahana Manajemen Pendidikan* 2, no. 1 (2014): 596–831.

pedagogik yang akan berdampak pada peningkatan kinerja guru di sekolah.²⁰

5) Sosial

Dalam menghadapi kondisi sosial, kepala sekolah merupakan padanan dari *school principal* yang bertugas menjalankan *principalship* atau kepala sekolah. Istilah kepala sekolah, artinya segala sesuatu yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi sebagai kepala sekolah. Kepala sekolah orang yang terpilih secara selektif dari guru-guru yang ada di suatu sekolah. Kepala sekolah sebagai pemimpin di lembaganya, maka dia harus mampu membawa lembaganya ke arah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, dia harus mampu melihat adanya perubahan serta mampu melihat masa depan dalam kehidupan globalisasi yang lebih baik. Kepala sekolah harus bertanggung jawab atas kelancaran dan keberhasilan suatu urusan pengaturan dan pengelolaan secara formal kepada atasannya atau informal kepada masyarakat yang telah menitipkan anak didiknya.²¹

²⁰ Rina Karyati, "Monitoring Dan Evaluasi Supervisi Akademik Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kompetensi Kepala Sekolah Binaan Kepengawasan Kota Malang" 6, no. 3 (2020): 122–132.

²¹ Raja Ritonga et al., "Penguatan Kompetensi Sosial-Emosional Bagi Kepala Sekolah Penggerak Melalui Kegiatan Lokakarya," *Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan* 6, no. 1 (2022): 309.

2. Peran kepala Sekolah

a. Pengertian kepala sekolah

Pengertian Kepala Sekolah Kepala sekolah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ialah orang (guru) yang memimpin suatu sekolah, atau disebut juga sebagai guru kepala. Wahjosumidjo mengatakan bahwa kepala sekolah adalah tenaga fungsional guru yang diberi tugas untuk memimpin suatu sekolah dimana diselenggarakan proses belajar mengajar atau tempat dimana terjadi interaksi antara guru yang memberi pelajaran dan murid yang menerima pelajaran²².

Berdasarkan pendapat Asmani kepala sekolah adalah motor penggerak bagi sumber daya manusia terutama bagi guru dan karyawan sekolah. Sementara menurut Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 15 Tahun 2018 menyatakan bahwa kepala sekolah merupakan guru yang diberikan tugas tambahan untuk memimpin penyelenggaraan pendidikan dalam peningkatan mutu pendidikan sekolah²³.

Setelah melihat beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepala sekolah merupakan seorang guru yang diberikan tugas tambahan dan mempunyai kemampuan untuk memimpin segala sumber

²² Mohamad Muspawi, "Strategi Menjadi Kepala Sekolah Profesional," *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 20, no. 2 (2020): 402.

²³ Kartini Dewi Ningsih, Edi Harapan, and Destiniar Destiniar, "Pengaruh Komite Sekolah Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan," *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan)* 6, no. 1 (2021).

daya yang ada pada suatu sekolah sehingga dapat didayagunakan secara maksimal dalam mencapai tujuan bersama.

b. Peran dan fungsi kepala sekolah

Dalam aturan Permendikbud No. 16 Tahun 2018 ini telah dituangkan bahwa beban kerja kepala sekolah sepenuhnya untuk melaksanakan tugas pokok supervisi terhadap guru dan tendik, manajerial, dan pengembangan kewirausahaan. Semua kewajiban atau beban kerja kepala sekolah ini semuanya bertujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas sekolah yang berorientasikan kepada Yunita Dela Anggrenipan standar pendidikan nasional²⁴.

Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pemimpin suatu lembaga pendidikan, kepala sekolah sedikitnya harus mampu berfungsi sebagai edukator, manajer, administrator, supervisor, leader, inovator, dan motivator.

1) Kepala sekolah sebagai *educator* (pendidik)

Kepala sekolah sebagai pemimpin pada sebuah lembaga pendidikan formal yang memiliki peranan penting dalam membantu proses belajar mengajar para guru dan muridnya. Dalam kepemimpinan, kepala sekolah harus dapat memahami, mengatasi dan memperbaiki kekurangan-kekurangan yang terjadi di lingkungan sekolah secara

²⁴ Inge Kadarsih et al., "Peran Dan Tugas Kepemimpinan Kepala Sekolah Di Sekolah Dasar," *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan* 2, no. 2 (2020): 194–201.

menyeluruh. Untuk meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah, seorang kepala sekolah harus mampu meningkatkan kompetensi pedagogik para guru termasuk tenaga kependidikan yang berada di bawah kewenangannya²⁵.

2) Kepala sekolah sebagai manajer

Kepala sekolah harus memiliki strategi yang tepat untuk memberdayakan tenaga kependidikan melalui kerja sama atau kooperatif, memberi kesempatan kepada tenaga kependidikan untuk meningkatkan profesinya, dan mendorong keterlibatan seluruh tenaga kependidikan dalam berbagai kegiatan yang menunjang program sekolah.

3) Kepala sekolah sebagai *administrator*

Kepala sekolah sebagai administrator, khususnya dalam meningkatkan disiplin kerja dan produktivitas sekolah, dapat dianalisis berdasarkan beberapa pendekatan, baik pendekatan sifat, pendekatan perilaku, maupun pendekatan situasional²⁶.

4) Kepala sekolah sebagai *supervisor*

Kepala sekolah sebagai supervisor harus mampu menunjukkan perilaku seorang profesional, pelaksanaan supervisi tenaga kependidikan harus berdasarkan kaidah-kaidah ilmiah untuk

²⁵ Ahmad Wahyudi, Sabar Narimo, and Wafroturohmah, "Kepemimpinan Pembelajaran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Siswa," *Jurnal VARIDIKA* 31, no. 2 (2020), <https://doi.org/10.23917/varidika.v31i2.10218>.

²⁶ Krida Salsabila and Anis Husni Firdaus, "Pendidikan Akhlak Menurut Syekh Kholil Bangkalan," *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam* 6, no. 1 (2018): 39.

meningkatkan mutu pendidikan. Kepala sekolah sebagai supervisor artinya kepala sekolah berfungsi sebagai pengawas, pengendali, pembina, pengarah dan pemberi contoh kepada para guru dan stafnya di sekolah. Karena itu diperlukan kelebihan dapat melihat dengan tajam permasalahan peningkatan mutu pendidikan, menggunakan kepekaan untuk memahami setiap permasalahan dan mampu memberikan alternatif untuk menyelesaikannya²⁷.

5) Kepala sekolah sebagai *Leader*

Tugas kepala sekolah sebagai pemimpin harus memiliki kepribadian yang kuat, memahami kondisi guru, karyawan, dan siswa dengan baik, memiliki visi dan memahami misi sekolah, memiliki kemampuan mengambil keputusan, dan memiliki kemampuan berkomunikasi.

6) Kepala sekolah sebagai *Inovator*

Tugas kepala sekolah sebagai inovator meliputi dua hal yaitu kemampuan untuk mencari atau menemukan gagasan baru untuk pembaharuan sekolah, dan kemampuan untuk melaksanakan pembaharuan di sekolah.

7) Kepala sekolah sebagai *Motivator*

Tugas kepala sekolah sebagai motivator meliputi tiga hal yaitu kemampuan mengatur lingkungan kerja, kemampuan mengatur

²⁷Linda Matondang and Syahril Syahril, "Kinerja Kepala Sekolah Sebagai Supervisor Dalam Meningkatkan Profesionalisme Guru Di Sekolah Menengah Pertama," *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan* 3, no. 6 (2021): 4094–4101.

sarana kerja, dan kemampuan menerapkan prinsip penghargaan dan hukuman²⁸.

3. Peran Kepala Sekolah terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan

Kepala sekolah merupakan salah satu komponen pendidikan yang sangat berperan dalam peningkatan mutu pendidikan. Mutu pendidikan dapat ditingkatkan apabila kepala sekolah melibatkan berbagai unsur. Unsur-unsur tersebut antara lain dewan guru, peserta didik, pegawai tata usaha sekolah dan masyarakat yang semuanya harus saling mendukung dan bekerja sama untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.²⁹

Kepemimpinan kepala sekolah merupakan penggerak motivasi dalam diri para bawahannya, termasuk para guru. Visi yang dibangun oleh kepala sekolah berpotensi memberikan pengaruh yang paling besar untuk motivasi para guru, karena visi yang dibangun kepala sekolah mampu membangun tujuan secara pribadi bagi para guru serta keinginan untuk melihat perubahan di masa yang akan datang.³⁰ Terdapat pertimbangan dalam diri para guru untuk meningkatkan motivasi mereka dalam bekerja, termasuk didalamnya dukungan pemimpin terhadap bawahannya yang

²⁸ Azam Khoirudin, "Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan," *Jurnal Penjaminan Mutu* 3, no. 1 (2018): 31, <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/id/eprint/10127>.

²⁹ Mukholidin, Ghufon Abdullah, and Ngurah Ayu Nyoman, "Peran Kepala Sekolah Sebagai Manager Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Pendidikan Di SMP Negeri 2 Pematang," *pendidikan dan Konseling* 4 (2022): 1707–1715.

³⁰ Tika Nirmala Sari and Muhammad Novan Prasetya, "Dapatkah Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Guru Dan Kualitas Pelayanan Pendidikan Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa," *EduTech* 6, no. 1 (2020): 87–97.

profesional serta pengembangan diri yang mampu meningkatkan persaingan, efisiensi dan juga motivasi.

Kepala sekolah merupakan merupakan salah satu elemen pokok pendidikan yang paling bertanggung jawab dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Kepala sekolah dihadapkan pada tantangan untuk melaksanakan pendidikan secara terarah, terencana, dan berkesinambungan menetapkan kebijakan-kebijakan yang dianggap dapat meningkatkan mutu pendidikan. Bahwa kepala sekolah bertanggung jawab atas manajemen pendidikan secara mikro, yang secara langsung berkaitan dengan proses pembelajaran. Pada dasarnya pengelolaan sekolah menjadi tanggung jawab kepala sekolah dan guru.³¹

Faktor yang mempengaruhi meningkatnya mutu layanan di sekolah salah satunya kompetensi manajerial kepala sekolah. Kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang harus dimiliki oleh kepala sekolah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Manajerial berasal dari kata manajemen, merupakan kemampuan seseorang dalam melakukan fungsi manajemen dengan baik agar kegiatan dapat terlaksana dengan baik secara efektif dan efisien.³² Untuk meningkatkan

³¹ Desi Arief Setiani, Sunandar, and Yovitha Yuliejantiningih, "Pengaruh Keterampilan Kepala Sekolah Dan Kompetensi Guru Terhadap Mutu Layanan Pendidikan SMA Swasta Di Kota T," *Manajemen Pendidikan* 8 (2019): 206–224.

³² Zaenal Abidin and Anita Puspita, "Pengaruh Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah Dan Lingkungan Kerja Terhadap Mutu Layanan Pada Masa Pandemi Di SMK Cendikia Muslim Nanggung," *Dirosah Islamiyah* 3 (2021): 180–192.

mutu layanan pendidikan yaitu dengan melibatkan lima faktor yang dominan:

- a. Keterampilan kepala sekolah, kepala sekolah harus memiliki keterampilan dan memahami visi kerja secara jelas, mampu dan mau bekerja keras, mempunyai dorongan kerja yang tinggi, tekun dan tabah dalam bekerja, memberikan pelayanan yang optimal, dan disiplin kerja yang kuat.
- b. Siswa, pendekatan yang harus dilakukan adalah “anak sebagai pusat” sehingga kompetensi dan kemampuan siswa dapat digali sehingga sekolah dapat menginventarisasi kekuatan yang ada pada siswa.
- c. Guru, melibatkan guru secara maksimal, dengan meningkatkan kompetensi dan profesi kerja guru dalam kegiatan seminar, lokakarya serta pelatihan sehingga hasil dari kegiatan tersebut diterapkan di sekolah dan adanya kurikulum yang tetap tetapi dinamis, standar mutu maksimal.
- d. Jaringan Kerjasama, jaringan kerjasama tidak hanya terbatas pada lingkungan sekolah dan masyarakat semata (orang tua dan masyarakat) tetapi dengan organisasi lain, seperti perusahaan atau instansi sehingga output dari sekolah dapat terserap di dalam dunia kerja.³³

Oleh karena itu kepala sekolah harus mempunyai kompetensi manajerial agar dapat mengembangkan kelembagaan yang dipimpin. Masih banyak kepala sekolah yang mampu memimpin tapi sedikit memiliki kemampuan

³³ Setiani, Sunandar, and Yuliejantiningasih, “Pengaruh Keterampilan Kepala Sekolah Dan Kompetensi Guru Terhadap Mutu Layanan Pendidikan SMA Swasta Di Kota T.”

manajerial, dalam artian masih banyak kepala sekolah yang memberikan kebijakan akan tetapi tidak dilakukan monitoring dan evaluasi sehingga pelayanan yang terjadi tidak dapat mencapai target mutu yaitu menjunjung tinggi kepuasan pelanggan.

4. Mutu Layanan Pendidikan

a. Pengertian Mutu

Kata “Mutu” berasal dari bahasa Inggris “*Quality*” yang berarti kualitas. Mutu berarti merupakan sebuah hal yang berhubungan dengan gairah dan harga diri. Sesuai keberadaannya, mutu dipandang sebagai nilai tertinggi dari suatu produk atau jasa. Mutu adalah derajat keunggulan suatu produk atau hasil kerja, baik berupa barang atau jasa. Terdapat banyak pengertian tentang mutu. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, mutu adalah (ukuran) baik buruk suatu benda, kadar, taraf, derajat, atau kualitas kepandaian, kecerdasan, dan lain sebagainya³⁴.

Mutu mempunyai arti kualitas, derajat, tingkat. Secara Terminologi mutu memiliki arti cukup beragam, mengandung banyak tafsir dan pertentangan. Mutu dalam pengertian relatif (standar) diterapkan dalam dunia pendidikan di Indonesia, antara lain terbukti dengan adanya kurikulum nasional yang memberikan perincian tujuan yang ingin dicapai,

³⁴Sitti Rabiah, “Manajemen Pendidikan Tinggi Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan,” *Sinar Manajemen* 6, no. 1 (2019): 58–67.

rumusan standar kompetensi yang diinginkan, standar isi, standar penilaiannya³⁵.

Mutu dalam konteks pendidikan dapat diartikan sebuah metode untuk meningkatkan performansi secara terus menerus pada hasil atau proses di sebuah lembaga pendidikan dengan melibatkan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia. Selain itu mutu pendidikan merupakan hal utama yang harus diatasi dalam kebijakan pembangunan pendidikan, karena dengan pendidikan yang bermutu akan menghasilkan lulusan – lulusan yang bermutu yang mampu membangun diri, keluarga, masyarakat bangsa dan negara. Standar Nasional Pendidikan sudah menetapkan peraturan pemerintah No.19 Tahun 2005, dan merupakan lanjutan dari Undang – undang Sistem Pendidikan Nasional, yang telah menentukan minimum bagi satuan pendidikan formal agar dapat memenuhi mutu pendidikan.

Dalam kamus bahasa Indonesia mutu adalah ukuran baik atau buruk suatu benda; taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, kualitas dan sebagainya), sedangkan menurut J.M Juran, Mutu adalah kesesuaian memenuhi kebutuhan sekarang maupun dimasa depan. Sedangkan Pendidikan dapat diartikan sebagai perubahan sikap dan tingkah laku seseorang atau kelompok manusia dalam usaha mendewasakan manusia itu sendiri melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Jadi secara garis besar

³⁵ Alfian Tri Kuntoro, “Manajemen Mutu Pendidikan Islam,” *Jurnal Kependidikan* 7, no. 1 (2019): 84–97.

mutu pendidikan dapat diartikan sebagai kualitas (ukuran baik buruknya) pendidikan³⁶.

b. Pengertian Layanan Pendidikan

Pengertian layanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa interaksi langsung maupun tidak langsung seseorang, atau suatu unit organisasi dengan tujuan utamanya adalah kepuasan maka hal tersebut dapat dikatakan layanan³⁷.

Praktiknya, kegiatan suatu layanan dalam sebuah organisasi selalu dikaitkan dengan pencapaian pada level tertinggi suatu layanan, yaitu pelayanan terbaik atau berkualitas. Karena kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, pelayanan berkualitas adalah penyampaian secara *excellent* atau superior dibandingkan dengan harapan konsumen. Artinya apabila pelanggan atau

³⁶ Azwardi Usiono, Rica Widiastuty, "Evaluasi Peningkatan Mutu Sekolah Melalui Pengembangan Profesionalisme Guru," *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies* 2, no. 3 (2021): 55–65.

³⁷ Bashori, "Gaya Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan," *Ta'Dib* V, no. 1 (2016): 1–114.

konsumen suatu layanan merasakan kesenangan, maka itulah pelayanan berkualitas.

c. Indikator mutu layanan pendidikan

Kegiatan penyelenggaraan pendidikan mulai dari tingkat dasar sampai dengan perguruan tinggi pada dasarnya adalah kegiatan atau industri jasa, yaitu memberikan layanan jasa pendidikan kepada murid/ siswa sebagai customers. Di dalam kegiatan layanan (service) terdapat dua posisi yang berbeda yaitu yang memberikan layanan dan yang diberi layanan. Sedangkan substansi layanannya adalah dalam bidang pendidikan. Terdapat hubungan timbal balik antara dua posisi tersebut yang pada saatnya akan berpengaruh terhadap hasil, dalam hal ini hasil pendidikan, diasumsikan apabila layanan diselenggarakan secara berkualitas maka dapat diharapkan hasilnya akan berkualitas.³⁸

Dalam meningkatkan mutu layanan khususnya layanan pendidikan perlu mengetahui adanya unsur pendukung sebagai acuan. Merujuk kepada faktor-faktor yang dapat menentukan mutu atau kualitas pelayanan dalam bidang jasa, penulis memperjelas bentuk layanan yang diberikan, yaitu beberapa dimensi atau indikator yang dijadikan tolak ukur untuk ditingkatkan dalam pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan pendidikan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, and Berry dalam Kotler mengungkapkan ada lima dimensi atau indikator berwujud

³⁸ Nurul Hidayati Murtafiah, "Mutu Layanan Pendidikan Di Smk Negeri 2 Semendawai Suku Iikabupaten Oku Timur Provinsi Sumatera Selatan," *Jurnal An-Nur: Kajian Pendidikan dan Ilmu Keislaman* 8, no. 1 (2022): 1–16.

(*Tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepastian (*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Kelima indikator mutu layanan tersebut, dalam dunia pendidikan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) *Tangible* atau bukti langsung

Kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu layanan yang diterima oleh orang yang menginginkan layanan, sehingga puas atas layanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian layanan yang diberikan.

Pada suatu bentuk Mutu Layanan yang diperhatikan perusahaan, maka terdapat suatu dimensi yang disebut dengan tangibles atau bukti langsung. Bukti langsung disini dapat diartikan sebagai bagaimana kemampuan perusahaan atau produsen dalam menunjukkan eksistensi atau kemampuannya ketika berhadapan langsung dengan konsumen. Tangibles disini tidak dapat diraba atau dilihat oleh konsumen secara langsung, akan tetapi dapat dirasakan dampaknya secara langsung dari hal-hal yang telah dilakukan perusahaan tersebut.³⁹

Layanan/jasa tidak dapat dilihat, diraba, dan dicium, maka aspek berwujud merupakan suatu hal yang sangat penting dalam

³⁹ Ibid.

mengukur layanan karena siswa akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai kualitas suatu layanan sekolah. Berwujud dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik, peralatan dan sarana komunikasi sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi: keindahan interior kelas, kebersihan dan kelengkapan kelas, kerapian penampilan guru waktu mengajar, keserasian tata letak kelas, kemudahan dan keamanan lingkungan sekolah, serta kelengkapan sarana telekomunikasi.

2) *Reliability* atau kehandalan

Reliability atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.⁴⁰ Dalam melayani konsumen sebaik-baiknya dan akhirnya bisa memberikan suatu kepuasan konsumen tak bisa terlepas dari kehandalan atau *reliability* dari perusahaan tersebut dalam menunjukkan kualitas terbaiknya sehingga konsumen merasa puas dan tidak merasa keliru telah menggunakan produk atau jasa dari perusahaan tersebut.

Sedangkan definisi kehandalan atau *reliability* itu sendiri menurut Parasuraman adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu

⁴⁰ Muhammad Basri, "Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan," *Otoritas* 1, no. 2 (2011).

menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk layanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas layanan tersebut.

Kehandalan yang dimaksud dapat meliputi bagaimana kualitas kinerja pendidik, kehandalan dalam menggunakan skill mereka saat melayani konsumen, dan sebagainya. Sama halnya ketika Zoeldhan mengatakan bahwa kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian layanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan sesuai dengan skill yang mereka punya, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan keandalan menggunakan teknologi kerja yang ada.⁴¹

Sehingga keandalan berhubungan dengan kemampuan guru dalam memberikan pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu sesuai dengan yang dijanjikan, konsisten, serta sekolah mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa. Misalnya terpenuhinya keinginan siswa dan ketepatan waktu yang diberikan.

⁴¹Murtafiah, "Mutu Layanan Pendidikan Di Smk Negeri 2 Semendawai Suku Iikabupaten Oku Timur Provinsi Sumatera Selatan."

3) *Responsiveness* atau ketanggapan

Ketanggapan dalam memberikan pelayanan yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan penyedia jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen.⁴²

Daya tanggap yang dimaksud kesediaan personil sekolah untuk mendengar dan mengatasi keluhan siswa yang berhubungan dengan masalah sekolah yang menyangkut masalah belajar-mengajar ataupun masalah pribadi.

4) *Assurance* atau jaminan dan keyakinan

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas

⁴² Rina Dwi Prastiwi, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah" 1, no. 2 (2010): 164–173.

tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.⁴³

Siswa memilih sekolah sebagai tempat untuk belajar dan mengembangkan potensi yang dimilikinya berdasarkan pada informasi, baik dari sekolah maupun dari orang lain, dan juga berdasarkan persepsi dirinya terhadap sekolah tersebut. Dengan demikian, rasa puas siswa atas pelayanan yang diberikan oleh sekolah dapat ditentukan oleh apakah layanan yang diberikan sekolah kepada siswa sesuai dengan informasi yang telah diterima oleh siswa. Dalam upaya memberikan kepastian atas layanan sekolah kepada siswa tidak dapat terlepas dari kemampuan personil sekolah, terutama guru, untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji sekolah terhadap siswa, di samping oleh layanan-layanan lainnya.

5) *Empathy* atau empati

Rambat Lupiyoadi mengemukakan *empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.⁴⁴ Empati dalam pemahaman psikologi adalah keadaan mental yang membuat seseorang merasakan dirinya di

⁴³ Nur Dwo Jayanti, "Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta," *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 2016.

⁴⁴Rismawati Hamid, Djoko Lesmana Radji, and Yulinda L. Ismail, "Pengaruh *Empathy* Dan *Responsiveness* Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan," *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis* 13, no. 1 (2020): 27–38.

keadaan perasaan orang lain. Memiliki rasa empati itu seperti kita membaca emosi orang lain, mengindera sekaligus menanggapi kebutuhan atau perasaan orang lain, serta menghayati masalah-masalah atau kebutuhan yang tersirat di balik perasaan orang lain.

Dimensi diatas dapat menjadi indikator kepala sekolah dalam melaksanakan tugas sebagai manajer untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan. Jadi, peningkatan mutu sekolah hendaknya menjadi tujuan dari semua tenaga pendidik dan kependidikan di sekolah. Karena mutu sekolah merupakan suatu bentuk evaluasi terhadap proses pendidikan dengan harapan tinggi untuk dicapai dan mengembangkan bakat para pelanggan pendidikan dalam proses pendidikan. Mutu adalah hal yang sangat penting sebagai bagian dari proses pendidikan. Sehingga relevansi pengelolaan Pendidikan sangat penting untuk meningkatkan mutu sekolah.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dimaksudkan untuk menemukan inspirasi serta dapat menjamin orisinalitas dan posisi penelitian yang akan dilakukan. Dalam hal ini peneliti mengambil skripsi yang mempunyai hubungan erat dengan judul penelitian yang akan peneliti lakukan. Penelitian yang mirip dengan yang sedang penulis lakukan saat ini yaitu:

1. Penelitian Nurdiana Usman, tentang “Peningkatan Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan di SMAN 08 Kabupaten Bulukumba” tahun 2019
Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peningkatan

manajemen mutu pelayanan pendidikan di SMAN 08 Kabupaten Bulukumba telah berjalan dengan baik hal ini ditandai dengan berjalannya sejumlah program yang berkaitan dengan administrasi perkantoran di SMAN 08 Kabupaten Bulukumba yang bersifat harian, mingguan, bulanan dan Triwulan. Selanjutnya pada indikator Peningkatan Kinerja Aparat Pendidikan menunjukkan bahwa untuk peningkatan kinerja pendidikan dibutuhkan sistem penjaminan mutu dimana pada pelaksanaan sistem penjaminan mutu pendidikan dasar dan menengah mengacu pada standar sesuai peraturan yang berlaku. Unsur penjaminan mutu tersebut dapat dalam bentuk Tim Penjaminan Mutu Pendidikan Sekolah (TPMPS) yang merupakan tim independen di luar manajemen sekolah yang minimal berisi perwakilan pimpinan satuan pendidikan, pendidik, dan tenaga kependidikan lainnya serta komite di satuan pendidikan tersebut.⁴⁵

2. Penelitian Aliyatul Machmudah berjudul “Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan Di PKBM Tunas Banjarsari Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas” tahun 2019, penelitian ini berkesimpulan Perencanaan yang dilakukan PKBM Tunas melibatkan seluruh komponen PKBM yang meliputi pengurus PKBM selaku penyelenggara, ketua program selaku pelaksana dan para tutor atau narasumber teknis masing-masing program. Perencanaan yang dilakukan dapat dikatakan

⁴⁵ Nurdiana Usman, “Peningkatan Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan Di Sman 08 Kabupaten Bulukumba,” 2019.

baik karena perencanaan adalah bentuk persiapan sebelum memberikan pelayanan serta melibatkan seluruh komponen yang dalam hal ini mendukung terjadinya komunikasi efektif antara pimpinan dengan personil pelayanan.

Pengendalian mutu PKBM Tunas dilakukan dalam bentuk kegiatan monitoring terhadap program-program kegiatan yang dilaksanakan. Dengan mengadakan kegiatan monitoring terhadap program dapat melahirkan terjadinya pelaksanaan program yang berjalan secara efektif. Perbaikan mutu yang dilakukan PKBM Tunas yakni perbaikan yang dilakukan secara kontinu berdasarkan pada hasil evaluasi yang secara periodic dilakukan setiap 1 bulan sekali. Dalam hal ini PKBM Tunas mengadakan rapat koordinasi yang diikuti oleh seluruh pengurus PKBM Tunas di mana masing-masing penanggungjawab program melaporkan perkembangan dan permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan program kegiatan yang kemudian dicari upaya pemecahannya.⁴⁶

3. Skripsi yang dilakukan oleh Dyah Rizqi Rivqiannova berjudul “Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan Di MTSN 01 Malang”. Adapun hasil dari penelitian ini adalah bahwa Fasilitas yang cukup lengkap menjadi faktor pendukung yang cukup

⁴⁶ Aliyatul Machmudah, “Di Pkbn Tunas Banjarsari Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam,” 2019.

menjadi semangat bagi semua keluarga besar MTsN Kabupaten Malang dalam meningkatkan pelayanan mutu pendidikan.⁴⁷

4. Penelitian Desfi Alawiyah yang berjudul Peran Kepala Sekolah Sebagai Manajer Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Di Mts Al-Ihsan Pamulang pada tahun 2022, skripsi ini berkesimpulan bahwa dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan kepala madrasah telah menjalankan beberapa peran dan tugasnya, temuan sebagai berikut, kepala madrasah MTs Al Ihsan Pamulang sebagai manajer sudah melakukan perannya dengan baik tercermin dari beliau melakukan penyusunan program sudah terstruktur dan berjalan dengan baik hanya saja masih belum maksimal dalam memilih program yang mengedepankan dimensi Tangible, dan Reliability artinya yang menunjang adanya teknologi terbaru dalam sistem sekolah dan menunjang adanya peningkatan kemampuan skill para tenaga pendidik dan pendidik. Kemudian pelaksanaan pengorganisasian sekolah sudah berlangsung dengan baik, akan tetapi belum optimal karena alokasi tugas masih tidak sesuai dengan keahlian SDM sehingga menghambat penyelesaian tugas.⁴⁸

5. Penelitian Nurmarito Rambe yang berjudul Peran Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Sma Swasta Nurul

⁴⁷ Rivqiannova, "Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan Di MTSN 01 Malang."

⁴⁸Desfi Alawiyah, "Peran Kepala Sekolah Sebagai Manager Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Di MTS Al-Ihsan Pamulang," 2022.

Islam Indonesia Baru Medan, 2022 bahwa dalam skripsi ini berkesimpulan Peran tenaga kependidikan berpengaruh dalam peningkatan pelayanan administrasi SMA Swasta Nurul Islam Indonesia Baru Medan, karena dengan menjalankan tugas dan saling bekerja sama satu sama lain adalah salah satu bentuk kualitas atau mutu suatu pendidikan dan dapat meningkatkan mutu layanan administrasi pada SMA Swasta Nurul Islam Indonesia Baru Medan. Keterlibatan peran pimpinan dalam memfasilitasi tenaga kependidikan dalam proses layanan administrasi belum dikatakan baik, karena kurangnya pembinaan dan pelatihan sehingga salah satu tenaga kependidikan mengalami kendala, walaupun dengan begitu pihak sekolah tetap memenuhi apa yang dibutuhkan oleh staf dan didukung oleh pihak yayasan seperti fasilitas yang digunakan, dan arahan atau motivasi yang diberikan oleh kepala sekolah.⁴⁹

6. Penelitian Ary Mukhlis yang berjudul Peran Kepemimpinan Kepala Madrasah Dan Komite Madrasah Guna Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Di Min Sindutan Temon Kulon Progo 2017, bahwa berkesimpulan, peran Kepemimpinan kepala madrasah sebagai educator, manager administrator, supervisor, leader, inovator dan motivator di MIN Sindutan sudah bisa berjalan dengan sebagaimana mestinya. Satu hal yang belum tersentuh oleh kebijakan kepala madrasah antara lain di

⁴⁹ Nurmarito Rambe, "Peran Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi SMA Swasta Nurul Islam Indonesia Baru Medan," 2022.

pengelolaan perpustakaan yang belum dikelola dengan profesional, sehingga budaya literasi belum berkembang di madrasah ini. Peran Komite dalam rangka peningkatan mutu layanan pendidikan antara lain sebagai, pemberi pertimbangan, pendukung, pengontrol dan mediator sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh madrasah. Beberapa data yang penulis dapatkan, para siswa, orang tua wali siswa merasa senang dan bangga dengan berbagai program yang dilaksanakan di MIN Sindutan ini. Namun sangat disayangkan bahwa anggota komite yang aktif hanya sebagian saja dikarenakan kesibukan dari masing anggota komite.⁵⁰

7. Penelitian oleh Utammi Lihyatul Fiqri yang berjudul Peran Kepala Sekolah Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Mutu Sarana Dan Prasarana Pendidikan (Studi Kasus Di Sdit Qurrota A'yun Ponorogo) 2020, bahwa skripsi ini berkesimpulan yaitu kepala sekolah melaksanakan tahap-tahap dalam manajemen sarana dan prasarana pendidikan dimulai dari melakukan perencanaan, pengadaan, inventarisasi, penggunaan, pemeliharaan, serta penghapusan sarana dan prasarana sekolah dengan melakukan pengawasan dan pendampingan khususnya kepada bidang sarana dan prasarana sekolah yang memiliki tanggung jawab besar selain kepala sekolah. Dalam melaksanakan perencanaan, kepala sekolah menyusun rencana jangka pendek,

⁵⁰ Ary Mukhlis, "Peran Kepemimpinan Kepala Madrasah Dan Komite Madrasah Guna Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Di MIN Sindutan Temon Kulon Progo," 2017.

menengah serta harian dengan melibatkan pihak-pihak sekolah yang terkait.⁵¹

8. Penelitian oleh Fitri Astuti, tentang Peran Komite Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Di Sma Negeri 2 Sekampung Lampung Timur 2017, bahwa skripsi ini berkesimpulan bahwa Komite Sekolah dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan dilakukan dengan beberapa peran komite sekolah diantaranya, Komite sekolah sebagai Advisory agency (pemberi pertimbangan), komite sekolah sebagai Supporting agency (pendukung kegiatan layanan pendidikan., komite sekolah sebagai Controlling agency (pengontrol kegiatan layanan pendidikan), komite sekolah sebagai Mediator (penghubung atau pengait tali komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah).⁵²
9. Penelitian oleh Desi Damayani Pohan, yang berjudul Pengaruh Supervisi Akademik Kepala Sekolah Dan Pengembangan Profesional Berkelanjutan Guru Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Guru Di Smp Negeri Se Kecamatan Percut Sei Tuan 2021, penelitian ini berkesimpulan Supervisi akademik kepala sekolah memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap mutu layanan pembelajaran guru SMP Negeri Se Kecamatan Percut Sei Tuan sebesar 24,5 %. Hal ini

⁵¹ Fiqri, "Peran Kepala Sekolah Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Mutu Sarana Dan Prasarana Pendidikan (Studi Kasus Di SDIT Qurrota A'yun Ponorogo)," *Institut Agama Islam Negeri (Iain) Ponorogo*, 2020.

⁵² F Astuti, "Peran Komite Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Di Sma Negeri 2 Sekampung Lampung Timur," *Thesis*, 2017, <http://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/1789/>.

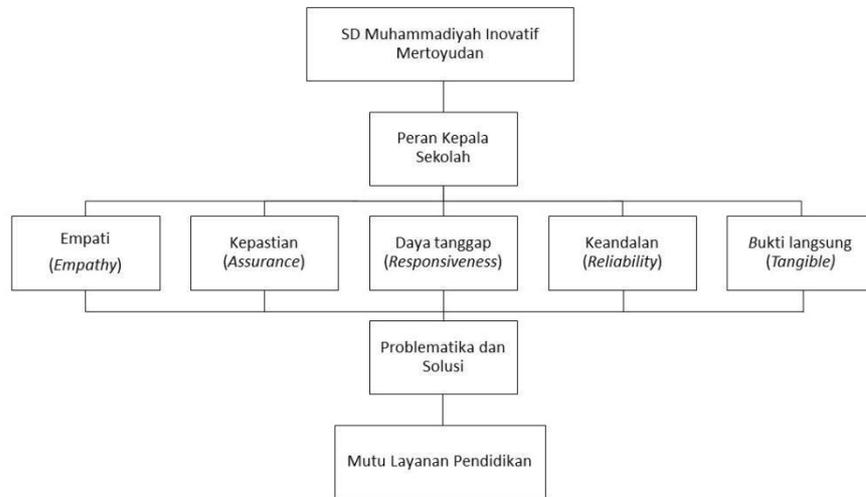
berarti bila ingin meningkatkan mutu layanan pembelajaran guru maka hal yang mesti dilakukan adalah perlunya supervisi akademik kepala sekolah yang berprofesional demi membina guru di sekolah tersebut, sehingga mutu layanan pembelajaran guru lebih meningkat.⁵³

Penelitian-penelitian di atas memiliki kemiripan dengan penelitian yang sedang dilakukan penulis yaitu sama-sama meneliti mutu pelayanan sekolah. Namun yang membedakan dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti sekarang, penulis akan lebih fokus meneliti tentang mutu pelayanan sekolah yang ada di sekolah tersebut. Selain itu perbedaan juga terletak pada objek yang diteliti yaitu penelitian ini meneliti Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SD Muhammadiyah Inovatif Mertoyudan Kabupaten Magelang.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir disusun untuk mempermudah memahami maksud dan tujuan dari penelitian. Oleh karena itu, peneliti akan menggambarkan kerangka berpikir melalui bagan berikut:

⁵³ Desi Damayani Pohon, "Pengaruh Supervisi Akademik Kepala Sekolah Dan Pengembangan Profesional Berkelanjutan Guru Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Guru Di SMP Negeri Sekecamatan Percut Seituan," *Escolar 2020/2021*, 2021.



Berdasarkan bagan di atas dapat dijelaskan bahwa penelitian ini ingin mengkaji tentang Peran Kepala Sekolah dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Pendidikan di SD Muhammadiyah Inovatif Mertoyudan.

1. Kepala sekolah sebagai pemimpin dan manajer di sekolah mempunyai peranan penting, meliputi kualitas pendidik, tenaga kependidikan, dan sarana prasarana pada sekolah dasar.
2. Kepemimpinan dan manajerial kepala sekolah merupakan sumber keberhasilan dan kegagalan suatu sekolah. Untuk mencapai Mutu Pelayanan Pendidikan, Kepala sekolah harus memiliki kinerja atau kemampuan manajerial dalam memimpin suatu lembaga Pendidikan melalui pelayanan pendidikan yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan atau pergerakan dan pengawasan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian memberikan gambaran yang terperinci mengenai proses atau urutan-urutan suatu kejadian. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi. Data-data yang dikumpulkan dalam penelitian ini cenderung berupa kata-kata, gambar-gambar dan bukan angka-angka.

Tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah untuk memahami kondisi suatu konteks dengan mengarahkan pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai potret kondisi dalam suatu konteks yang alami (*natural setting*), tentang apa yang sebenarnya terjadi menurut apa adanya di lapangan studi⁵⁴.

Selain itu pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Artinya peneliti melakukan penelitian secara mendalam dan terperinci tentang individu atau sekelompok individu untuk menghasilkan deskripsi naratif tentang perilaku atau pengalaman yang diamati. Penelitian kualitatif ini tidak digunakan untuk menentukan sebab dan

⁵⁴ Farida Nugrahani, *Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, vol. 1, 2014.

akibat, juga tidak digunakan untuk menemukan kebenaran yang dapat digeneralisasikan atau membuat prediksi. Oleh karena itu penelitian ini berlangsung dalam setting alamiah. Penelitian kualitatif ini fokus pada Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di SD Muhammadiyah Inovatif Mertoyudan.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di SD Muhammadiyah Inovatif Mertoyudan dan memilih sekolah tersebut sebagai objek penelitian. Sedangkan subjek dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, wakil kepala sekolah, bidang kurikulum, kepala staf tata usaha, dan guru SD Muhammadiyah Inovatif Mertoyudan.

C. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ini adalah kata-kata dan tindakan sebagai sumber utama atau primer, selebihnya adalah tambahan/sekunder. Kata-kata atau tindakan yang dimaksud, yaitu kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai. Sumber data ini dicatat melalui catatan tertulis dan pengambilan foto sedangkan sumber data tertulis merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Sumber data yang utama adalah:

1. Data Primer

Sumber data primer ini meliputi kegiatan mencari informasi dengan observasi langsung ke sekolah dan wawancara dengan kepala sekolah serta dewan Guru.

2. Data sekunder

Data sekunder ini meliputi data kepustakaan yang penulis peroleh dari literatur-literatur yang sesuai dengan permasalahan yang diangkat dari penelitian ini, data sekunder dari penelitian ini adalah profil sekolah, data tentang bentuk pelaksanaan program dan hasil dari pengembangan mutu pendidikan selebihnya adalah tambahan seperti dokumen atau arsip-arsip lainnya, berkaitan dengan peran Kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SD Muhammadiyah Inovatif Mertoyudan.

D. Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan tujuan untuk menunjukkan bahwa penelitian benar-benar ilmiah dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan. Agar penelitian bersifat ilmiah dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan, data yang diperoleh pada proses penelitian harus kredibel.

Menurut Lexy J. Moleong “Metodologi Penelitian Kualitatif” pada halaman 180, mengemukakan bahwa untuk memeriksa kredibilitas data, dapat ditempuh tujuh teknik pemeriksaan keabsahan data, yaitu perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi, pengecekan sejawat, kecukupan referensi, kajian kasus negatif, dan pengecekan anggota. Untuk memeriksa kredibilitas data, peneliti menggunakan teknik perpanjangan keikutsertaan dan triangulasi.⁵⁵

⁵⁵ Julaeha, “Kinerja Manajerial Kepala Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Di Smk Al Furqon Bantarkawung Kabupaten Brebes.”

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen penelitian. Oleh karena itu, keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Perpanjangan keikutsertaan dimaksudkan untuk memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan⁵⁶.

Dengan demikian, pengecekan keabsahan data ini wajib diperlukan agar data yang didapati bisa dipertanggungjawabkan kebenarannya dengan melakukan verifikasi terhadap data tentang peran kepala sekolah yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kepala sekolah dalam peningkatan mutu pelayanan pendidikan di SD Muhammadiyah Inovatif Mertoyudan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dokumentasi. Ketiga teknik pengumpulan data tersebut diharapkan dapat saling melengkapi, sehingga diperoleh informasi yang diharapkan.

1. Teknik observasi

Observasi merupakan proses pengamatan dan pencatatan perilaku secara sistematis untuk tujuan pembuatan instruksi, manajemen, dan layanan bagi anak lainnya.⁵⁷

Observasi dalam penelitian kualitatif ini sering disebut sebagai observasi pasif. Observasi langsung ini dilakukan dengan cara formal dan

⁵⁶ Ibid.

⁵⁷ Ria Novianti, "Teknik Observasi Bagi Pendidikan Anak Usia Dini," *Educhild* 01, no. 1 (2012): 22–29.

informal, untuk mengamati berbagai kegiatan yang terjadi di sekolah dan kegiatan pokok warga sekolah di lingkungan sekolah. Selain itu teknik penilaian yang dilakukan secara berkesinambungan dengan menggunakan indera, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan menggunakan format observasi yang berisi sejumlah indikator perilaku yang diamati⁵⁸. Metode ini digunakan untuk memperoleh serta memantapkan data yang diperoleh melalui wawancara terhadap subjek penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu tipe komunikasi interpersonal dimana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa tanya jawab. Keefektifan wawancara ditentukan oleh sejauh mana informasi yang ingin dikumpulkan telah tercapai⁵⁹.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam⁶⁰.

Wawancara dapat dilakukan setelah peneliti mendapatkan izin dari pihak sekolah. Wawancara dilakukan dengan tanya jawab serta berhadapan langsung dengan narasumber untuk mendapatkan data yang ilmiah dari pihak-pihak yang bersangkutan. Pada saat ingin melakukan wawancara

⁵⁸ Shintia Kandita Tiara and Eka Yuliana Sari, "Analisis Teknik Penilaian Sikap Sosial Siswa Dalam Penerapan Kurikulum 2013 Di Sdn 1 Watulimo," *EduHumaniora / Jurnal Pendidikan Dasar Kampus Cibiru* 11, no. 1 (2019): 21.

⁵⁹ Nugrahani, *Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, vol. 1, p. . Vol,1,2014

⁶⁰ Khoirudin, "Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan."

peneliti terlebih dahulu melakukan persiapan seperti daftar pertanyaan yang terstruktur yang berkaitan dengan penelitian serta alat perekam yang memudahkan peneliti untuk menganalisis penelitian.

Kepala sekolah SD Muhammadiyah Inovatif Mertoyudan sebagai sumber data primer dan untuk mendapatkan data tambahan agar memperkuat data peneliti maka menjadikan wakil kepala sekolah bidang kurikulum, kepala bagian TU, dan guru sebagai sumber data tambahan untuk mendukung realitas dan implementasi peran kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SD Muhammadiyah Inovatif Mertoyudan.

3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi bisa berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumentasi ini berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dengan teknik ini, peneliti menggali data dokumen profil sekolah serta dokumen lainnya yang dibutuhkan oleh peneliti baik dalam bentuk tulisan maupun lisan.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola,

memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan konsep yang diberikan Miles dan Huberman yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas, dan datanya sampai jenuh.⁶¹ Aktivitas dalam analisis data, meliputi:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti⁶².

Reduksi data dalam penelitian ini yakni peneliti mengambil data dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, setelah itu data tersebut dikumpulkan dan memilih data-data yang pokok yang menjadi fokus penelitian kemudian data yang diperoleh dan telah di dedikasikan ke hal-hal

⁶¹ Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif," *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17, no. 33 (2018): 81.

⁶² Ibid.

yang pokok bermaksud untuk mendapatkan jawaban atas permasalahan yang ada baik itu mengenai pelaksanaan pembelajaran, peranan guru dalam pengembangan pembelajaran dan lain sebagainya sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data adalah bentuk matriks, grafik, jaringan, bagan, dan sebagainya. Semuanya dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih.

3. Penarikan kesimpulan

Peneliti menarik kesimpulan data-data yang telah diperoleh dengan menggunakan metode induktif yang penarikan kesimpulan yang dinilai dari pernyataan atau fakta-fakta khusus menuju pada kesimpulan umum.. selain itu penarikan kesimpulan dilakukan peneliti guna untuk mencari atau memahami makna, keteraturan penjelasan alur sebab akibat. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa, tentang peran kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SD Muhammadiyah Inovatif Mertoyudan maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

Peran kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SD Muhammadiyah Inovatif Mertoyudan, kepala sekolah berperan sebagai inovator, manajer, leader, educator, dan supervisor, sehingga mutu pelayanan menjadi unggul, dan tercipta tenaga pendidik yang berkualitas.

Mutu pelayanan pendidikan di SD Muhammadiyah Inovatif Mertoyudan telah mencapai indikator mutu pelayanan pendidikan yaitu: Bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Hal ini dapat dilihat dari sarana prasarana sekolah yang bagus, pelayanan yang bermutu sehingga meningkat nya jumlah siswa yang bersekolah di SD Muhammadiyah Inovatif Mertoyudan setiap tahunnya.

Problematika yang dihadapi sekolah yaitu kurikulum yang berubah, sumber daya manusia yang berganti dan kegiatan yang terlalu padat, adapun solusi yang dilakukan sekolah mengadakan program setiap dua minggu sekali, mendatangkan pemateri dari luar untuk memberikan pelatihan dalam meningkatkan kualitas tenaga pendidik di SD Muhammadiyah Inovatif Mertoyudan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian penulis akan memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Lembaga

Hasil Penelitian ini diharapkan menjadi informasi untuk menentukan kebijakan dan juga program yang mengarah pada peran kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan, sehingga mutu pelayanan pendidikan dalam menjadi lebih baik dan berkualitas lagi.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti mendatang sebagai petunjuk, arahan, maupun acuan serta bahan pertimbangan dalam menyusun rancangan penelitian yang lebih baik dan relevan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zaenal, and Anita Puspita. "Pengaruh Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah Dan Lingkungan Kerja Terhadap Mutu Layanan Pada Masa Pandemi Di SMK Cendikia Muslim Nanggung." *Dirosah Islamiyah* 3 (2021): 180–192.
- Abrori, Muhammad, and Chusnul Muali. "Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Melalui Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah." *Jurnal Manajemen Pendidikan* 1, no. 1 (2020): 1–16.
<https://ejournal.unuja.ac.id/index.php/jumpa>.
- Alawiyah, Desfi. "Peran Kepala Sekolah Sebagai Manajer Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Di MTS Al-Ihsan Pamulang," 2022.
- Arini, Ni Wayan. "Pentingnya Komunikasi Guru Dengan Orang Tua Dalam Membangun Karakter Peserta Didik." *Guna Widya : Jurnal Pendidikan Hindu* 7, no. 2 (2020): 154–159.
- Astuti, F. "Peran Komite Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Di Sma Negeri 2 Sekampung Lampung Timur." *Thesis*, 2017.
<http://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/1789/>.
- Bashori. "Gaya Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan." *Ta'Dib* V, no. 1 (2016): 1–114.
- Basri, Muhammad. "Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan." *Otoritas* 1, no. 2 (2011).
- Carolus Borromeus Mulyatno. "Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Yayasan Pendidikan Islam Al-Anwar Amiruddin." *Jurnal Pendidikan dan Konseling* 5, no. 2 (2023): 1349–1358.
- Ekowati, E R. "Model Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Guru Di Smk Muhammadiyah Se-Kabupaten Magelang," 2020.
[http://eprintslib.ummgl.ac.id/2041/%0Ahttp://eprintslib.ummgl.ac.id/2041/1/16.0406.0020_BAB I, BAB II, BAB III, BAB V DAN DAFTAR PUSTAKA.pdf](http://eprintslib.ummgl.ac.id/2041/%0Ahttp://eprintslib.ummgl.ac.id/2041/1/16.0406.0020_BAB_I,_BAB_II,_BAB_III,_BAB_V_DAN_DAFTAR_PUSTAKA.pdf).
- Fiqri, U L. "Peran Kepala Sekolah Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Mutu Sarana Dan Prasarana Pendidikan (Studi Kasus Di SDIT Qurrota A'yun Ponorogo)." *Institut Agama Islam Negeri (Iain) Ponorogo*, 2020.
- Gaol, Nasib Tua Lumban. "Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru." *Jurnal manajemen pendidikan* 5, no. 1 (2018): 66–73.
- Habibatullah, Khoirunnisa Nurul, Slamet Widodo, and Trisna Murni. "Studi Tentang Akuntabilitas , Transparansi Pengelolaan Keuangan Sekolah Dan Kualitas Layanan Pendidikan Di SMA Negeri Kabupaten Kaur Yang" (n.d.): 303–328.
- Hamid, Rismawati, Djoko Lesmana Radji, and Yulinda L. Ismail. "Pengaruh Empathy Dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan." *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis* 13, no. 1 (2020): 27–38.
- Imtinan, Nurhana Fakhriyah. "Kepemimpinan Perempuan Dalam Mengembangkan Budaya Organisasi." *Jurnal Kependidikan Islam* 11, no. 2 (2021): 189–197.
- Jahriansyah, Wahyudi, M. Syukri. "Peran Kepala Sekolah Sebagai Pendidik Dalam Meningkatkan Kompetensi Pedagogik Guru" (2013): 1–16.
- Jayanti, Nur Dwo. "Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance,

- Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta.” *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 2016.
- Julaeha, Siti. “Kinerja Manajerial Kepala Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Di Smk Al Furqon Bantarkawung Kabupaten Brebes,” 2021. <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/id/eprint/10127>.
- Juliantoro, Mohammad. “Peranan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan.” *Edification Journal* 5, no. 1 (2017): 119–125.
- Kadarsih, Inge, Sufyarma Marsidin, Ahmad Sabandi, and Eka Asih Febriani. “Peran Dan Tugas Kepemimpinan Kepala Sekolah Di Sekolah Dasar.” *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan* 2, no. 2 (2020): 194–201.
- Karyati, Rina. “Monitoring Dan Evaluasi Supervisi Akademik Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kompetensi Kepala Sekolah Binaan Kepengawasan Kota Malang” 6, no. 3 (2020): 122–132.
- Khoirudin, Azam. “Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan.” *Jurnal Penjaminan Mutu* 3, no. 1 (2018): 31. <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/id/eprint/10127>.
- Kuntoro, Alfian Tri. “Manajemen Mutu Pendidikan Islam.” *Jurnal Kependidikan* 7, no. 1 (2019): 84–97.
- Machmudah, Aliyatul. “Di Pkbn Tunas Banjarsari Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam,” 2019.
- Mahananingtyas, Elsinora, Ariantjie Lesnussa, and Hasan Nussy. “Peran Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kepuasan Kerja Guru Di Sd Inpres 19 Ambon.” *PEDAGOGIKA: Jurnal Pedagogika dan Dinamika Pendidikan* 9, no. 1 (2021): 11–26.
- Malik, Anhar Januar, and Iskandar Arifin. “Pengaruh Kepemimpinan Paternalistik Terhadap Kinerja Tugas Dan Kontekstual Karyawan; Pemeditasi Rasa Percaya.” *Value : Jurnal Manajemen dan Akuntansi* 16, no. 2 (2021): 453–466.
- Matondang, Linda, and Syahril Syahril. “Kinerja Kepala Sekolah Sebagai Supervisor Dalam Meningkatkan Profesionalisme Guru Di Sekolah Menengah Pertama.” *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan* 3, no. 6 (2021): 4094–4101.
- Mattayang, Besse. “Tipe Dan Gaya Kepemimpinan: Suatu Tinjauan Teoritis.” *JEMMA / Journal of Economic, Management and Accounting* 2, no. 2 (2019): 45.
- Mauilidiya, Ayu, Marsofiyati, and Christian Wiradendi. “Pengaruh Fasilitas Belajar Dan Lingkungan Keluarga Terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa” (2022). <http://repository.uinjambi.ac.id/11792/1/TM161281> Judul – lampiran fulltext.pdf.
- Meliani, Fitri, Dindin Alawi, Muhammad Yamin, Muhibbin Syah, and Muhammad Erihadiana. “Manajemen Digitalisasi Kurikulum Di SMP Islam Cendekia Cianjur.” *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4, no. 7 (2021): 653–663.
- Mukhlis, Ary. “Peran Kepemimpinan Kepala Madrasah Dan Komite Madrasah Guna Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Di MIN Sindutan Temon Kulon Progo,” 2017.
- Mukholidin, Ghufroon Abdullah, and Ngurah Ayu Nyoman. “Peran Kepala Sekolah Sebagai Manager Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Pendidikan Di SMP

- Negeri 2 Pemalang.” *pendidikan dan Konseling* 4 (2022): 1707–1715.
- Murtafiah, Nurul Hidayati. “Mutu Layanan Pendidikan Di Smk Negeri 2 Semendawai Suku Iikabupaten Oku Timur Provinsi Sumatera Selatan.” *Jurnal An-Nur: Kajian Pendidikan dan Ilmu Keislaman* 8, no. 1 (2022): 1–16.
- Muspawi, Mohamad. “Strategi Menjadi Kepala Sekolah Profesional.” *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 20, no. 2 (2020): 402.
- MY, Nurmaini. “Meraih Mutu Sekolah Melalui Data Mutu: Suatu Tinjauan.” *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 19, no. 2 (2019): 347–352.
- Nasution, Wahyudin Nur. “Kepemimpinan Pendidikan Di Sekolah.” *JURNAL TARBIYAH* 22, no. 2 (2015): 25.
- Ningsih, Kartini Dewi, Edi Harapan, and Destiniar Destiniar. “Pengaruh Komite Sekolah Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan.” *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan)* 6, no. 1 (2021).
- Novianti, Ria. “Teknik Observasi Bagi Pendidikan Anak Usia Dini.” *Educhild* 01, no. 1 (2012): 22–29.
- Nugrahani, Farida. *Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Vol. 1, 2014.
- Oktavia, Reni. “Kompetensi Kewirausahaan Kepala Sekolah Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri Di Kecamatan Hiliran Gumanti Kabupaten Solok.” *Bahana Manajemen Pendidikan* 2, no. 1 (2014): 596–831.
- Pohon, Desi Damayani. “Pengaruh Supervisi Akademik Kepala Sekolah Dan Pengembangan Profesional Berkelanjutan Guru Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Guru Di SMP Negeri Sekecamatan Percut Seituan.” *Escolar 2020/2021*, 2021.
- Pranata, Yuda, Erjati Abas, Riskun Iqbal, and Etika Pujianti. “Mutu Layanan Pendidikan Madrasah Tsanawiyah Nurul Hikmah Desa Cinta Manis Baru Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuasin” 02, no. 04 (2023): 744–751.
- Prastiwi, Rina Dwi. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah” 1, no. 2 (2010): 164–173.
- Purwanto, Agus, Martinus Tukiran, Masduki Asbari, Choi Chi Hyun, Priyono Budi Santoso, and Laksmi Mayesti Wijayanti. “Model Kepemimpinan Di Lembaga Pendidikan: A Schematic Literature Review.” *Journal of Engineering and Management Science Research (JIEMAR)* 1, no. 2 (2020): 255–266. <https://journals.indexcopernicus.com/search/article?articleId=2660964>.
- Raberi, Ariyadi, Happy Fitria, and Yessi Fitriani. “Pengaruh Supervisi Kepala Sekolah Dan Peran Komite Sekolah Terhadap Kinerja Guru.” *Jurnal Al-Qiyam* 1, no. 1 (2020): 11–20.
- Rabiah, Sitti. “Manajemen Pendidikan Tinggi Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan.” *Sinar Manajemen* 6, no. 1 (2019): 58–67.
- Rambe, Nurmarito. “Peran Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi SMA Swasta Nurul Islam Indonesia Baru Medan,” 2022.
- Rijali, Ahmad. “Analisis Data Kualitatif.” *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17, no. 33 (2018): 81.
- Ritonga, Raja, Asrul Hamid, Amhar Maulana Harahap, and Rosni Harahap. “Penguatan Kompetensi Sosial-Emosional Bagi Kepala Sekolah Penggerak

- Melalui Kegiatan Lokakarya.” *Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan* 6, no. 1 (2022): 309.
- Rivqiannova, Dyah Rizqi. “Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan Di MTSN 01 Malang,” 2021.
- Rokhani, Rustina Anjar, and Agustina Sri Purnami. “Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan Di Sekolah Kejuruan.” *Media Manajemen Pendidikan* 4, no. 1 (2021): 69–80.
- Romadhona, Azka, and Amin Haedari. “Manajemen Mutu Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Greged Kabupaten Cirebon.” *Eduvis* 1, no. 1 (2016): 1–17. <https://core.ac.uk/reader/323992397>.
- Salsabila, Krida, and Anis Husni Firdaus. “Pendidikan Akhlak Menurut Syekh Kholil Bangkalan.” *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam* 6, no. 1 (2018): 39.
- Sari, Tika Nirmala, and Muhammad Novan Prasetya. “Dapatkah Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Guru Dan Kualitas Pelayanan Pendidikan Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa.” *EduTech* 6, no. 1 (2020): 87–97.
- Setiani, Desi Arief, Sunandar, and Yovitha Yuliejantiningasih. “Pengaruh Keterampilan Kepala Sekolah Dan Kompetensi Guru Terhadap Mutu Layanan Pendidikan SMA Swasta Di Kota T.” *Manajemen Pendidikan* 8 (2019): 206–224.
- Sufyarma Marsidin, Elizar Ramli, Tia Ayu Ningrum. “Pembinaan Kompetensi Manajerial Dan Supervisi Kepala Sekolah.” *Jurnal Halaqah* 1, no. 4 (2019): 427–432.
- Sutama, S, and Sri Walji Hasthanti. “Bauran Marketing Jasa Pendidikan Sekolah Dasar Muhammadiyah.” *Manajemen Pendidikan* 13, no. 2 (2018): 190–203.
- Tiara, Shintia Kandita, and Eka Yuliana Sari. “Analisis Teknik Penilaian Sikap Sosial Siswa Dalam Penerapan Kurikulum 2013 Di Sdn 1 Watulimo.” *EduHumaniora | Jurnal Pendidikan Dasar Kampus Cibiru* 11, no. 1 (2019): 21.
- Usiono, Rica Widiastuty, Azwardi. “Evaluasi Peningkatan Mutu Sekolah Melalui Pengembangan Profesionalisme Guru.” *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies* 2, no. 3 (2021): 55–65.
- Usman, Nurdiana. “Peningkatan Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan Di Sman 08 Kabupaten Bulukumba,” 2019.
- Wahyudi, Ahmad, Sabar Narimo, and Wafroturohmah. “Kepemimpinan Pembelajaran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Siswa.” *Jurnal VARIDIKA* 31, no. 2 (2020): 47–55.
- Yuliatwati, Y, and E Enas. “Implementasi Kompetensi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kompetensi Guru.” *Indonesian Journal of Education ...* 2, no. 2 (2018). <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/ijemar/article/view/1930>.
- Abidin, Zaenal, and Anita Puspita. “Pengaruh Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah Dan Lingkungan Kerja Terhadap Mutu Layanan Pada Masa Pandemi Di SMK Cendikia Muslim Nanggung.” *Dirosah Islamiyah* 3 (2021): 180–192.
- Abrori, Muhammad, and Chusnul Muali. “Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Melalui Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah.” *Jurnal Manajemen Pendidikan* 1, no. 1 (2020): 1–16.

- <https://ejournal.unuja.ac.id/index.php/jumpa>.
- Alawiyah, Desfi. “Peran Kepala Sekolah Sebagai Manager Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Di MTS Al-Ihsan Pamulang,” 2022.
- Arini, Ni Wayan. “Pentingnya Komunikasi Guru Dengan Orang Tua Dalam Membangun Karakter Peserta Didik.” *Guna Widya : Jurnal Pendidikan Hindu* 7, no. 2 (2020): 154–159.
- Astuti, F. “Peran Komite Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Di Sma Negeri 2 Sekampung Lampung Timur.” *Thesis*, 2017. <http://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/1789/>.
- Bashori. “Gaya Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan.” *Ta’Dib* V, no. 1 (2016): 1–114.
- Basri, Muhammad. “Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan.” *Otoritas* 1, no. 2 (2011).
- Carolus Borromeus Mulyatno. “Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Yayasan Pendidikan Islam Al-Anwar Amiruddin.” *Jurnal Pendidikan dan Konseling* 5, no. 2 (2023): 1349–1358.
- Ekowati, E R. “Model Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Guru Di Smk Muhammadiyah Se-Kabupaten Magelang,” 2020. [http://eprintslib.ummgl.ac.id/2041/%0Ahttp://eprintslib.ummgl.ac.id/2041/1/16.0406.0020_BAB_I, BAB II, BAB III, BAB V DAN DAFTAR PUSTAKA.pdf](http://eprintslib.ummgl.ac.id/2041/%0Ahttp://eprintslib.ummgl.ac.id/2041/1/16.0406.0020_BAB_I,_BAB_II,_BAB_III,_BAB_V_DAN_DAFTAR_PUSTAKA.pdf).
- Fiqri, U L. “Peran Kepala Sekolah Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Mutu Sarana Dan Prasarana Pendidikan (Studi Kasus Di SDIT Qurrota A’yun Ponorogo).” *Institut Agama Islam Negeri (Iain) Ponorogo*, 2020.
- Gaol, Nasib Tua Lumban. “Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru.” *Jurnal manajemen pendidikan* 5, no. 1 (2018): 66–73.
- Habibatullah, Khoirunnisa Nurul, Slamet Widodo, and Trisna Murni. “Studi Tentang Akuntabilitas , Transparansi Pengelolaan Keuangan Sekolah Dan Kualitas Layanan Pendidikan Di SMA Negeri Kabupaten Kaur Yang” (n.d.): 303–328.
- Hamid, Rismawati, Djoko Lesmana Radji, and Yulinda L. Ismail. “Pengaruh Empathy Dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan.” *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis* 13, no. 1 (2020): 27–38.
- Imtinan, Nurhana Fakhriyah. “Kepemimpinan Perempuan Dalam Mengembangkan Budaya Organisasi.” *Jurnal Kependidikan Islam* 11, no. 2 (2021): 189–197.
- Jahirihsyah, Wahyudi, M. Syukri. “Peran Kepala Sekolah Sebagai Pendidik Dalam Meningkatkan Kompetensi Pedagogik Guru” (2013): 1–16.
- Jayanti, Nur Dwo. “Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta.” *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 2016.
- Julaeha, Siti. “Kinerja Manajerial Kepala Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Di Smk Al Furqon Bantarkawung Kabupaten Brebes,” 2021. <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/id/eprint/10127>.
- Juliantoro, Mohammad. “Peranan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan.” *Edification Journal* 5, no. 1 (2017): 119–125.
- Kadarsih, Inge, Sufyarma Marsidin, Ahmad Sabandi, and Eka Asih Febriani.

- “Peran Dan Tugas Kepemimpinan Kepala Sekolah Di Sekolah Dasar.” *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan* 2, no. 2 (2020): 194–201.
- Karyati, Rina. “Monitoring Dan Evaluasi Supervisi Akademik Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kompetensi Kepala Sekolah Binaan Kepengawasan Kota Malang” 6, no. 3 (2020): 122–132.
- Khoirudin, Azam. “Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan.” *Jurnal Penjaminan Mutu* 3, no. 1 (2018): 31. <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/id/eprint/10127>.
- Kuntoro, Alfian Tri. “Manajemen Mutu Pendidikan Islam.” *Jurnal Kependidikan* 7, no. 1 (2019): 84–97.
- Machmudah, Aliyatul. “Di Pkbn Tunas Banjarsari Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam,” 2019.
- Mahanangingtyas, Elsinora, Ariantjie Lesnussa, and Hasan Nussy. “Peran Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kepuasan Kerja Guru Di Sd Inpres 19 Ambon.” *PEDAGOGIKA: Jurnal Pedagogika dan Dinamika Pendidikan* 9, no. 1 (2021): 11–26.
- Malik, Anhar Januar, and Iskandar Arifin. “Pengaruh Kepemimpinan Paternalistik Terhadap Kinerja Tugas Dan Kontekstual Karyawan; Pemediasi Rasa Percaya.” *Value: Jurnal Manajemen dan Akuntansi* 16, no. 2 (2021): 453–466.
- Matondang, Linda, and Syahril Syahril. “Kinerja Kepala Sekolah Sebagai Supervisor Dalam Meningkatkan Profesionalisme Guru Di Sekolah Menengah Pertama.” *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan* 3, no. 6 (2021): 4094–4101.
- Mattayang, Besse. “Tipe Dan Gaya Kepemimpinan: Suatu Tinjauan Teoritis.” *JEMMA / Journal of Economic, Management and Accounting* 2, no. 2 (2019): 45.
- Maulidiya, Ayu, Marsofiyati, and Christian Wiradendi. “Pengaruh Fasilitas Belajar Dan Lingkungan Keluarga Terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa” (2022). <http://repository.uinjambi.ac.id/11792/1/TM161281> Judul – lampiran fulltext.pdf.
- Meliani, Fitri, Dindin Alawi, Muhammad Yamin, Muhibbin Syah, and Muhammad Erihadiana. “Manajemen Digitalisasi Kurikulum Di SMP Islam Cendekia Cianjur.” *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4, no. 7 (2021): 653–663.
- Mukhlis, Ary. “Peran Kepemimpinan Kepala Madrasah Dan Komite Madrasah Guna Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Di MIN Sindutan Temon Kulon Progo,” 2017.
- Mukholidin, Ghufroon Abdullah, and Ngurah Ayu Nyoman. “Peran Kepala Sekolah Sebagai Manager Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Pendidikan Di SMP Negeri 2 Pemalang.” *pendidikan dan Konseling* 4 (2022): 1707–1715.
- Murtafiah, Nurul Hidayati. “Mutu Layanan Pendidikan Di Smk Negeri 2 Semendawai Suku Iikabupaten Oku Timur Provinsi Sumatera Selatan.” *Jurnal An-Nur: Kajian Pendidikan dan Ilmu Keislaman* 8, no. 1 (2022): 1–16.
- Muspawi, Mohamad. “Strategi Menjadi Kepala Sekolah Profesional.” *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 20, no. 2 (2020): 402.
- MY, Nurmaini. “Meraih Mutu Sekolah Melalui Data Mutu: Suatu Tinjauan.” *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 19, no. 2 (2019): 347–352.

- Nasution, Wahyudin Nur. "Kepemimpinan Pendidikan Di Sekolah." *JURNAL TARBIYAH* 22, no. 2 (2015): 25.
- Ningsih, Kartini Dewi, Edi Harapan, and Destiniar Destiniar. "Pengaruh Komite Sekolah Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan." *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan)* 6, no. 1 (2021).
- Novianti, Ria. "Teknik Observasi Bagi Pendidikan Anak Usia Dini." *Educhild* 01, no. 1 (2012): 22–29.
- Nugrahani, Farida. *Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Vol. 1, 2014.
- Oktavia, Reni. "Kompetensi Kewirausahaan Kepala Sekolah Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri Di Kecamatan Hiliran Gumanti Kabupaten Solok." *Bahana Manajemen Pendidikan* 2, no. 1 (2014): 596–831.
- Pohon, Desi Damayani. "Pengaruh Supervisi Akademik Kepala Sekolah Dan Pengembangan Profesional Berkelanjutan Guru Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Guru Di SMP Negeri Sekecamatan Percut Seituan." *Escolar 2020/2021*, 2021.
- Pranata, Yuda, Erjati Abas, Riskun Iqbal, and Etika Pujianti. "Mutu Layanan Pendidikan Madrasah Tsanawiyah Nurul Hikmah Desa Cinta Manis Baru Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuasin" 02, no. 04 (2023): 744–751.
- Prastiwi, Rina Dwi. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah" 1, no. 2 (2010): 164–173.
- Purwanto, Agus, Martinus Tukiran, Masduki Asbari, Choi Chi Hyun, Priyono Budi Santoso, and Laksmi Mayesti Wijayanti. "Model Kepemimpinan Di Lembaga Pendidikan: A Schematic Literature Review." *Journal of Engineering and Management Science Research (JIEMAR)* 1, no. 2 (2020): 255–266. <https://journals.indexcopernicus.com/search/article?articleId=2660964>.
- Raberi, Ariyadi, Happy Fitria, and Yessi Fitriani. "Pengaruh Supervisi Kepala Sekolah Dan Peran Komite Sekolah Terhadap Kinerja Guru." *Jurnal Al-Qiyam* 1, no. 1 (2020): 11–20.
- Rabiah, Sitti. "Manajemen Pendidikan Tinggi Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan." *Sinar Manajemen* 6, no. 1 (2019): 58–67.
- Rambe, Nurmarito. "Peran Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi SMA Swasta Nurul Islam Indonesia Baru Medan," 2022.
- Rijali, Ahmad. "Analisis Data Kualitatif." *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17, no. 33 (2018): 81.
- Ritonga, Raja, Asrul Hamid, Amhar Maulana Harahap, and Rosni Harahap. "Penguatan Kompetensi Sosial-Emosional Bagi Kepala Sekolah Penggerak Melalui Kegiatan Lokakarya." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan* 6, no. 1 (2022): 309.
- Rivqiannova, Dyah Rizqi. "Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan Di MTSN 01 Malang," 2021.
- Rokhani, Rustina Anjar, and Agustina Sri Purnami. "Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan Di Sekolah Kejuruan." *Media Manajemen Pendidikan* 4, no. 1 (2021): 69–80.
- Romadhona, Azka, and Amin Haedari. "Manajemen Mutu Layanan Pendidikan Di

- Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Greged Kabupaten Cirebon.” *Eduvis* 1, no. 1 (2016): 1–17. <https://core.ac.uk/reader/323992397>.
- Salsabila, Krida, and Anis Husni Firdaus. “Pendidikan Akhlak Menurut Syekh Kholil Bangkalan.” *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam* 6, no. 1 (2018): 39.
- Sari, Tika Nirmala, and Muhammad Novan Prasetya. “Dapatkah Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Guru Dan Kualitas Pelayanan Pendidikan Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa.” *EduTech* 6, no. 1 (2020): 87–97.
- Setiani, Desi Arief, Sunandar, and Yovitha Yuliejantiningih. “Pengaruh Keterampilan Kepala Sekolah Dan Kompetensi Guru Terhadap Mutu Layanan Pendidikan SMA Swasta Di Kota T.” *Manajemen Pendidikan* 8 (2019): 206–224.
- Sufyarma Marsidin, Elizar Ramli, Tia Ayu Ningrum. “Pembinaan Kompetensi Manajerial Dan Supervisi Kepala Sekolah.” *Jurnal Halaqah* 1, no. 4 (2019): 427–432.
- Sutama, S, and Sri Walji Hasthanti. “Bauran Marketing Jasa Pendidikan Sekolah Dasar Muhammadiyah.” *Manajemen Pendidikan* 13, no. 2 (2018): 190–203.
- Tiara, Shintia Kandita, and Eka Yuliana Sari. “Analisis Teknik Penilaian Sikap Sosial Siswa Dalam Penerapan Kurikulum 2013 Di Sdn 1 Watulimo.” *EduHumaniora | Jurnal Pendidikan Dasar Kampus Cibiru* 11, no. 1 (2019): 21.
- Usiono, Rica Widiastuty, Azwardi. “Evaluasi Peningkatan Mutu Sekolah Melalui Pengembangan Profesionalisme Guru.” *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies* 2, no. 3 (2021): 55–65.
- Usman, Nurdiana. “Peningkatan Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan Di Sman 08 Kabupaten Bulukumba,” 2019.
- Wahyudi, Ahmad, Sabar Narimo, and Wafroturohmah. “Kepemimpinan Pembelajaran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Siswa